



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA  
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**



**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,  
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

**Diseño del plan para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO  
9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios  
Generales VENEASISTENCIA, C. A.**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Planificación,  
Desarrollo y Gestión de Proyectos, presentado por:**

**Lobo Hernández, Rodnelly Del Valle, C. I. 19.633.173**

**Asesorado por:**

**Sarache Oliveros, Xarifa Margarita**

**Guillén Guedez, Ana Julia**

**Caracas, marzo de año 2017**

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA  
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN DE  
PROYECTOS**

**Diseño del plan para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO  
9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios  
Generales VENEASISTENCIA, C. A.**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en Planificación,  
Desarrollo y Gestión de Proyectos, presentado por:**  
Lobo Hernández, Rodnelly Del Valle, C. I. 19.633.173

**Asesorado por:**

Sarache Oliveros, Xarifa Margarita

Guillén Guedez, Ana Julia

Caracas, marzo de año 2017

Señores:

**Universidad Monteávila**  
**Comité de Estudios de Postgrado**  
**Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos**

Atención: Profesora Geraldine Cardozo

Referencia: **Aprobación de Asesoría**

Por medio de la presente le informo que hemos revisado el borrador final del Trabajo Especial de Grado de (los) Ciudadano (s): **Lobo Hernández, Rodnelly Del Valle**, titular de la Cédula de Identidad N° **19.633173**; cuyo título tentativo es: **“Diseño del plan para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C. A.”** la cual cumple con los requisitos vigentes de esta casa de estudio para asignarles jurado y su respectiva presentación.

A los 22 días del mes de marzo del 2017

Sarache Oliveros, Xarifa Margarita  
Asesor de Seminario de Trabajo Especial de Grado III

Guillén Guedez, Ana Julia  
Asesor académico

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA  
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,  
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS



**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

**Diseño del plan para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015  
en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales  
VENEASISTENCIA, C. A.**

**Autor:** Lobo Hernández, Rodnelly Del Valle  
**Asesores:** Sarache Oliveros, Xarifa Margarita y Guillén Guedez, Ana Julia  
**Año:** 2017

**Resumen**

Un Sistema de Gestión de la calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001 es una herramienta de gestión que le permite a las organizaciones identificar las necesidades de sus clientes y asegurarse de que estas sean satisfechas y al mismo tiempo mejorar continuamente el desempeño de sus procesos. La empresa VENEASISTENCIA, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) certificado bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y está interesada en mantener la certificación de su sistema de gestión de la calidad, razón por la cual quiere adecuar dicho sistema a la norma ISO 9001:2015. En este sentido, surge el propósito del presente Trabajo Especial de Grado, cuyo objetivo general fue diseñar el plan para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C. A., para que al vencer su certificación actual, puedan darle continuidad bajo los lineamientos de la versión 2015. El presente trabajo fue realizado empleando una investigación aplicada, con una modalidad de campo documental, en la que la unidad de análisis de información se encontraba conformada por los once procesos pertenecientes a la línea certificada, empleando como técnicas la revisión documental, la entrevista no estructurada y la observación in situ, dando como resultado el diseño del plan a seguir por la empresa para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y adecuarse a la misma en el tiempo establecido, demostrando la importancia del alcance y la planificación para alcanzar resultados previstos en todo proyecto.

**Línea de Trabajo:** Plan de Implementación, Migración y Plan Estratégico.

**Palabras clave:** Sistema, Gestión, Calidad, Requisitos, Plan.

**Nomenclatura UNESCO:** (53) Ciencias Económicas, (5311) Organización y Dirección de Empresas, (531106) Gestión Financiera.

## INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS.....	ix
LISTA DE ACRONIMOS Y SIGLAS .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
2. INTERROGANTE Y SISTEMIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
a. Objetivo General.....	7
b. Objetivos Específicos .....	7
4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
5. ALCANCE Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....	10
1. ANTECEDENTES.....	10
2. BASES TEÓRICAS.....	13
3. BASES LEGALES.....	23
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	25
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	25
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
3. UNIDAD DE ANALISIS.....	26
4. TECNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	27
Técnica .....	27
Instrumento .....	27
5. FASES DE LA INVESTIGACIÓN .....	28

<b>6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>32</b>
<b>7. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>CAPITULO IV. MARCO REFERENCIAL DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>37</b>
<b>DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPITULO VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
<b>CAPITULO VII. LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>99</b>
<b>CAPITULO VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>100</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>103</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>		<b>Pág.</b>
<b>II-1</b>	Ciclo PHVA.....	16
<b>III-1</b>	Estructura Desagregada de Trabajo.....	29
<b>III-2</b>	Procedimiento objetivo 1.....	29
<b>III-3</b>	Procedimiento objetivo 2.....	30
<b>III-4</b>	Procedimiento objetivo 3.....	30
<b>III-5</b>	Procedimiento objetivo 4.....	31
<b>IV-1</b>	Organigrama de VENEASITENCIA.....	35
<b>V-1</b>	Hoja de ruta para la migración del SGC .....	67
<b>V-2</b>	Programa de auditoría 2017.....	69
<b>VI-1</b>	EDT del plan de migración.....	74
<b>VI-2</b>	Estructura de recursos humanos del proyecto.....	77
<b>VI-3</b>	Cronograma de trabajo.....	80

## INDICE DE TABLAS

N°	Nombre de la tabla	Pág
II- 1	Diferencias estructurales entre las normas ISO 9001:2008 y 2015.....	19
II-2	Diferencias en terminologías entre ISO 9001:2008 y 9001:2015.....	20
III-1	Procesos de la línea certificada del Sistema de Gestión de la Calidad.....	26
III-2	Operacionalización de las variables.....	32
V-1	Comparación de contenido y requisitos de la ISO 9001:2008 vs. 9001:2015.....	37
V-2	Documentos obligatorios de la ISO 9001:2015.....	40
V-3	Registros obligatorios de en la Norma ISO 9001:2015.....	41
V-4	Verificación de cumplimiento.....	43
V-5	Debilidades – CAME.....	61
V-6	Amenazas – CAME.....	61
V-7	Fortalezas – CAME.....	62
V-8	Oportunidades – CAME.....	63
V-9	Plan de acción propuesto.....	64
V-10	Análisis de riesgos.....	66
V-11	Plan de formación.....	68
V-12	Plan de comunicaciones.....	70
VI-1	Diccionario de la EDT.....	75
VII-1	Lecciones Aprendidas.....	99

## LISTA DE ACRONIMOS Y SIGLAS

**CAME:** iniciales de “corregir”, “afrentar”, “mantener” y “explotar”, correspondiente al método de análisis DAFO – CAME.

**DAFO:** iniciales de “debilidades”, “amenazas”, “formales” y “oportunidades”, del método o herramienta de análisis de aspectos internos y externos de un determinado enfoque, situación, proyecto o actividad. Método empleado para el desarrollo del objetivo dos.

**EDT:** iniciales de estructura desagregada de trabajo, documento que muestra información detallada sobre las actividades y entregables de un proyecto.

**ISO:** siglas de International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización).

**PHVA:** siglas del ciclo del mejora continua que significa “Planificar”, “Hacer”, “Verificar” y “Actuar”.

**PMI:** Project Management Institute

**RRHH:** acrónimo de “Recursos Humanos”.

**SGC:** siglas de Sistema de Gestión de la Calidad.

**SSCC:** acrónimo de Servicios Centrales. Hace referencia a la oficina central o casa matriz de MAPFRE Asistencia, la cual se encuentra ubicada en España.

**TEG:** iniciales de Trabajo Especial de Grado.

## INTRODUCCIÓN

La calidad es un concepto que forma parte de la cotidianidad de las personas, quienes día a día la exigen durante la adquisición de algún bien o el uso o prestación de un servicio. Actualmente, el mundo se encuentra inmerso en cambios constantes, donde todas las personas que lo conforman se encuentran interrelacionados de una u otra manera y a su vez, se sumergen en una constante competencia para ser cada vez mejor, lo que los lleva a ser más exigentes consigo mismo y con los que les rodea, incluyendo la búsqueda de excelencia o calidad en los productos o servicios para su uso o consumo.

Este proceso de cambios y mejoras conlleva al planteamiento de nuevas y mayores exigencias, donde las organizaciones tendrán que cumplir con nuevos y cada vez mayores requisitos para satisfacer necesidades de sus interesados, tanto internos como externos, teniendo que demostrar la calidad de los servicios que ofrecen, dado que cada vez son más los clientes con conciencia de calidad, deseando estos saber desde el comienzo si una empresa puede satisfacer sus necesidades, basándose de entrada en recomendaciones, el renombre de la empresa o las acreditaciones que la misma posea que le pueda generar la confianza requerida.

Una empresa con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado demuestra el compromiso de la misma con la calidad y la satisfacción de sus clientes. Con ello se demuestra organización en las operaciones internas, la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos del cliente, trabajar de manera sistematizada, evitar las improvisaciones y un adecuado control de la documentación y registros, además de brindar una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos, gestionar las oportunidades, minimizar riesgos y corregir a tiempo desviaciones que afecten su operación.

La norma ISO 9001 establece los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad, y mediante ésta se evalúa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio y los requisitos propios de la organización. Sólo ante la demostración del cumplimiento de los requisitos de esta norma se certifican los Sistemas de Gestión de la Calidad, ofreciendo este certificado prestigio a la organización de cara al cliente, y seguridad en cuanto a un adecuado manejo de registro e información documentada clave, control de los procesos tanto internos como externos que afecten la operación, entre otras múltiples ventajas.

En el año 2015, Organización Internacional de Estandarización (ISO), aprueba la la norma ISO 9001:2015, la cual contiene un nuevo enfoque e incluye diferentes requisitos, los cuales deben ser cubierto por aquellas organizaciones que quieran certificar su Sistema de Gestión de la Calidad, o aquellas en las que ya esté se encuentre certificado y desean mantenerse con esta acreditación. tal como es el caso de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA C.A., quien cuenta con Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 desde el año 2009,el cual, para continuar con la certificación, deberán adecuar a la nueva versión de la norma antes de la próxima auditoría de recertificación.

El presente Trabajo especial de Grado se enfatiza en establecer un plan para la migración del Sistema de Gestión de la Calidad de VENEASISTENCIA de la Normas ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015, basándose en una investigación aplicada, con un diseño de campo basado fundamentalmente en la recolección de datos bibliográficos, entrevistas y anotaciones a través de los cuales se pudo conocer la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad, los requisitos de la normas ISO 9001:2015 no contemplados en la versión 2008, a los cuales se debe ajustar el sistema y establecer el plan para la migración del mismo.

En el presente Trabajo Especial de Grado se han definido ocho capítulos, los cuales se estructuran de la siguiente manera:

Capítulo I, Planteamiento de la Investigación: describe el problema objeto de estudio, los objetivos planteados para la resolución del mismo, la justificación y el alcance de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: contiene los antecedentes relacionados al tema de investigación, las bases teóricas y bases legales necesarias para el desarrollo del estudio.

Capítulo III, Marco Metodológico: refleja la metodología y pasos empleados para el desarrollo del estudio, el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas aplicadas.

Capítulo IV, Marco Referencial: en el que se presenta una breve descripción de la empresa, política, visión, misión, estructura organizativa.

Capítulo, Desarrollo de los objetivos de la Investigación: en el que se describe cómo fueron alcanzados los objetivos propuestos.

Capítulo VI, Análisis de los Resultados:

Capítulo VII, Lecciones Aprendidas:

Capítulo VIII, Conclusiones y Recomendaciones: en el que se establecen las conclusiones del desarrollo de los objetivos de la investigación y de brinda una serie de recomendaciones.

Por último, se presentan las bibliografías empleada y/o consultadas para el desarrollo del Trabajo Especial de Grado y los anexos relacionados con el mismo.

# **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

La Organización Internacional de Normalización, reconocida mundialmente como ISO por sus siglas en inglés, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación (tanto de productos como de servicios), comercio y comunicación para todas las ramas industriales. Su función principal es buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones tanto públicas como privadas a nivel internacional.

Entre la gran variedad de normas de la organización ISO, se encuentra la serie de ISO 9000, la cual conforma un conjunto de normas establecidas por la organización sobre calidad y gestión de calidad, que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

La principal norma de la familia ISO 9000 es la 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”, la cual es la única norma de esta serie que se puede certificar, ésta, de acuerdo a la ISO 9001:2008 traducción oficial española, es una norma de sistemas de gestión de la calidad que especifica los requisitos del mismo y que puede utilizarse para la aplicación interna por las organizaciones, para la certificación o con fines contractuales. Esta norma se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente. Especificando los requisitos que deben cumplir las organizaciones para establecer un SGC, centrándose en la eficacia de dicho sistema para satisfacer los requerimientos del cliente.

Un Sistema de Gestión de la calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001 es una herramienta de gestión que le permite a las organizaciones identificar las necesidades de sus clientes y asegurarse de que estas sean satisfechas y al mismo tiempo mejorar continuamente el desempeño de sus procesos.

Para verificar que se cumplen los requisitos de la norma, existen unas entidades acreditadas que auditan la implantación y aplicación, emitiendo un certificado de conformidad. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que regulan su actividad.

La filial venezolana de MAPFRE Asistencia Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, denominada VENEASISTENCIA, segunda entidad que crea el grupo MAPFRE Asistencia fuera de su país de origen (España), con más de 26 años de operación en el país, es una compañía que se dedica a brindar servicios de asistencia en viaje para clientes de aseguradoras y marcas de vehículos, asistencia domiciliaria, gestión de siniestros, asistencia a personas entre otras.

La empresa VENEASISTENCA, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) que se encuentra basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y de las directrices establecidas por Servicios Centrales, teniendo como alcance todos los procesos de: “Comercialización de productos y servicios de asistencia telefónica para: viajes, domicilios y servicios médicos; y los procesos para la gestión de los proveedores requeridos en los servicios de asistencia”.

El Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) de VEASISTENCIA fue evaluado y certificado bajo a norma ISO 9001:2008 por primera vez en el año 2009, por Bureau Veritas, desde entonces, este ente realiza cada tres años auditorias de re-certificación en las que se revisan y evalúan todos los aspectos requeridos por la norma para verificar la conformidad de este sistemas según el cumplimiento de las diferentes cláusulas de la norma 9001. Durante los tres años de vigencia de un certificado, se deben realizar auditorías anuales de revisión el fin de verificar cómo va la empresa en cuanto al mantenimiento del SGC y servir de guía en caso de la detección de hallazgos, con el fin de que la empresa pueda aplicar acciones a fin de resolver los mismos antes de la siguiente auditoria de re-certificación.

La última re-certificación de la empresa VENEASISTENCIA fue en el año 2015, certificado que tendrá vigencia hasta el año 2018. Éste será la última certificación que tendrá la empresa bajo los estándares de la norma ISO 9001:2008, debido a que para finales del año 2015 se aprobó el borrador de la norma 9001:2015 por lo que, si la empresa desea con su sistema de gestión continúe certificado bajo los estándares de ISO 9001, debe adecuar el sistema según los parámetros de esta nueva versión, para así, al finalizar la vigencia de su última certificación, poder re-certificarse.

La empresa está interesada en mantener la certificación de su sistema de gestión de la calidad, razón por la cual quiere adecuar dicho sistema a la norma ISO 9001:2015, a fin de no perder el prestigio que representa la certificación, la cual brinda mayor confianza a los clientes y mayor credibilidad en la organización.

Es por ello que, se requiere realizar el plan, basado en las buenas prácticas de proyectos, con un alcance específico, en el que se establezca la participación de los involucrados, a fin de que la organización pueda implementarlo y adecuarse oportunamente a los requisitos de la nueva versión de la norma.

## **2. INTERROGANTE Y SISTEMIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Interrogante**

Para el desarrollo del presente Trabajo Especial de Grado, surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es el plan para la migración a la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA C. A?

### **Sistematización de la Investigación**

Para dar respuesta a la principal interrogante, se presenta la siguiente sistematización:

¿Cuáles son los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 no contemplados en la ISO 9001:2008?

¿Cuál de estos nuevos requerimientos no se encuentran cubiertos por el Sistema de Gestión de la Calidad de VEASISTENCIA?

¿Cuál será el plan de acción a seguir por Servicios Generales VENEASISTENCIA C. A. para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 de su SGC?

¿Cuáles son los lineamientos para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el SGC de Servicios Generales VENEASISTENCIA C.A. de acuerdo a las buenas prácticas de la gerencia de proyectos?

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a. Objetivo General**

Diseñar el plan para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C. A.

#### **b. Objetivos Específicos**

- Identificar los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2015, no contemplados en la ISO 9001:2008.
- Evaluar los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
- Elaborar el plan de acción para la migración a la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de la calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A.
- Formular las etapas para la migración a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A

#### **4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La razón por la cual se plantea este plan para la migración a la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad de Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A., es debido a que dicho cambio permitirá el ajuste del SGC a los nuevos requisitos de la norma antes de la próxima auditoría de recertificación, y con ello a fin de garantizar que la empresa continúe con los beneficios que trae consigo el estar certificado bajo la norma ISO 9001, tales como mayor confianza y credibilidad para los clientes.

El mantener el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 ofrece muchas ventajas para la empresa, tales como:

- Reducción de re-procesos e ineficiencias.
- Fortalecer la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de los procesos claves.
- Promueve un mayor compromiso con los requerimientos del cliente
- Desarrolla una cultura de calidad en toda la organización.
- Mejora la imagen de la empresa frente al mercado
- Consolida esfuerzos en materia de calidad

El presente trabajo servirá como diagnóstico para conocer la situación actual de la organización en cuanto a los requisitos que contempla la Norma ISO 9001:2015 y guiará al cumplimiento de aquellos que aún no se han desarrollado dentro del sistema, para lo que se requiere la aplicación de las buenas prácticas de la gerencia de proyectos, específicamente el área de "Gestión de la Calidad del Proyecto", la cual guarda relación y hace referencia a la norma ISO 9001.

#### **5. ALCANCE Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El alcance de la investigación abarcó el diseño del plan para la migración a la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A. como primer paso para adecuación del mismo a esta

norma, a fin de que la empresa esté preparada para la auditoría de recertificación a ejecutarse en el año 2018 al vencer su certificación actual.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 1. ANTECEDENTES

Safi (2011), desarrollo una investigación denominada **“Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa Servicios de Comedores Orlando, C. A. (SERCORCA)”**. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Sistemas de Calidad, en la Universidad Católica Andrés Bello, en una investigación de campo, descriptiva y documental.

Los aportes de esta investigación fue mostrar la importancia y beneficios que trae consigo la conformación de un Sistema de Gestión de calidad basado en los estándares de la norma ISO 9001, reafirmando así la necesidad y las ventajas de contar con un sistema de gestión certificado.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Conformidad, Certificado.

Marqués (2011), desarrollo una investigación denominada **“Propuesta de un plan de calidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Transmitir energía Eléctrica de Electrificadora Caroní C. A”**, Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista en Sistemas de la Calidad, en la Universidad Católica Andrés Bello, siendo éste un proyecto factible, bajo la modalidad de investigación de campo transeccional, cuyo resultados para el investigador fue el diseño de la propuesta para el SGC del proceso, basándose en los requerimientos de la norma ISO 9001.

Los aportes de este antecedente para la investigación consisten en que aun cuando esta investigación se trata de la implementación y no de la adecuación de un sistema de gestión de la calidad, muestra una forma de diagnóstico en cuanto al cumplimiento de los requisitos a implementar para la conformación del sistema de gestión bajo la Norma ISO 9001:2008.

Palabras clave: Gestión de Calidad, ISO 9001, Diagnóstico, Cumplimiento.

Ramos (2012), desarrolló el TEG titulado **“Propuesta para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos de la norma ISO**

**9001:2008 en CENCO – ZOTTI Farmacéutica S.A.**”, trabajo para optar al título de Especialista en Sistemas de Calidad, cuyo objetivo principal fue desarrollar un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, a fin de garantizar la satisfacción de las expectativas de los consumidores y la optimización de los procesos. Basada en una investigación de campo bajo la modalidad de proyecto factible. El aporte de esta investigación para el presente TEG consistió en la orientación en cuanto a actividades que se deben abordar para la implementación de un sistema, aun cuando éste no se trate de una implementación, proporciona un marco referencial en cuando a las actividades a desarrollar, dado que tanto la implementación como la adecuación requieren de una revisión exhaustiva de la norma a aplicar a fin de identificar las brechas en las que se deben trabajar.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001.

Marcial (2011), presentó el Trabajo Especial de Grado “**Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa metalmecánica MECASUR C.A.**”, para optar al Título de Especialista en Sistemas de la Calidad, en la Universidad Católica Andrés Bello, siendo éste un proyecto factible, bajo la modalidad de investigación de campo transeccional.

Este trabajo tuvo como resultado final la propuesta del SGC incluyendo la estructura del mismo, la propuesta de documentación y las actividades a gestionar por la organización para su mantenimiento. Los aportes de esta investigación para el presente trabajo especial de grado, fue la orientación en cuanto a la definición y aplicación de la unidad de la población y muestra, denominado en el presente trabajo como “Unidad de Análisis de Información”.

Palabras clave: procesos, sistemas de gestión.

Pacheco (2011), desarrolló un Trabajo Especial de Grado denominado “**Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la gerencia de apoyo técnico de la empresa CANTV**”, para optar al título de

Especialista e Sistemas de la Calidad, en la Universidad Católica Andrés Bello, empleando el tipo de investigación proyectista dado que plantea un programa para la solución de una problemática real, con un diseño de campo no experimental.

Este trabajo tuvo como resultado el desarrollo de un plan de acción con las actividades necesarias para la implementación del SGC en la empresa, que contempla desde la metodología a seguir, hasta la documentación a elaborar, lo que sirvió de orientación para el presente trabajo dado que dio luces al investigador en cuanto a la metodología a emplear, así como en el diseño del plan de acción a seguir para la adecuación o migración del SGC.

Palabras clave: Sistema, Calidad.

Parejo, (2002), desarrollo un Trabajo Especial de Grado denominado “**Diseño de un plan de auditoría interna en el área de efectivo de la empresa talleres y montaje, C. A**”, para optar al título de Especialista en Gerencia de proyectos. Este fue un trabajo de tipo proyecto factible dad que se trata de ofrecer una solución real a una problemática existente.

El propósito de esta investigación fue presentar un plan de auditoría eficiente para el área de efectivo de la organización a fin de ofrecer una herramienta para las evaluaciones periódicas del sistema de control interno en el área de efectivo, basándose en la gerencia de proyectos, empleando como técnicas de recolección de datos la entrevista y la aplicación de cuestionarios.

Este trabajó apporto para el presente, orientación en cuanto a las técnicas a emplear y el cómo elaborar un plan y guía de auditoría interna, teniendo en cuenta las buenas prácticas de la gestión de proyectos.

Palabras clave: Auditoría, Plan, Proyectos.

## 2. BASES TEÓRICAS

### Proyecto

De acuerdo a la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos del Project Management Institute (PMI) 2013, un proyecto

“...es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. El final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto, cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto. Asimismo, se puede poner fin a un proyecto si el cliente (cliente, patrocinador o líder) desea terminar el proyecto. Que sea temporal no significa necesariamente que la duración del proyecto haya de ser corta. Se refiere a los compromisos del proyecto y a su longevidad. En general, esta cualidad de temporalidad no se aplica al producto, servicio o resultado creado por el proyecto; la mayor parte de los proyectos se emprenden para crear un resultado duradero. Por ejemplo, un proyecto para construir un monumento nacional creará un resultado que se espera perdure durante siglos. Por otra parte, los proyectos pueden tener impactos sociales, económicos y ambientales susceptibles de perdurar mucho más que los propios proyectos.

El PMI (2013) también establece que, cada proyecto genera un producto, servicio o resultado único. El resultado del proyecto puede ser tangible o intangible. Aunque puede haber elementos repetitivos en algunos entregables y actividades del proyecto, esta repetición no altera las características fundamentales y únicas del trabajo del proyecto. Por ejemplo, los edificios de oficinas se pueden construir con materiales idénticos o similares, y por el mismo equipo o por equipos diferentes. Sin embargo, cada proyecto de construcción es único, posee una localización diferente, un diseño diferente, circunstancias y situaciones diferentes, diferentes interesados, etc.

Un proyecto puede generar:

- Un producto, que puede ser un componente de otro elemento, una mejora de un elemento o un elemento final en sí mismo;
- Un servicio o la capacidad de realizar un servicio (p.ej., una función de negocio que brinda apoyo a la producción o distribución);

- Una mejora de las líneas de productos o servicios existentes (p.ej., Un proyecto Seis Sigma cuyo objetivo es reducir defectos); o
- Un resultado, tal como una conclusión o un documento (p.ej., un proyecto de investigación que desarrolla conocimientos que se pueden emplear para determinar si existe una tendencia o si un nuevo proceso beneficiará a la sociedad).

Para efectos del presente proyecto, el resultado a generar será una mejora de un sistema ya existente.

## **Calidad**

SENCAMER (2002), define calidad como “el grado en que un conjunto de características inherentes a bienes y servicios cumple con unas necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias (requisitos)”.

Para el PMI (2013), la calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes satisface los requisitos.” Definición que aplica también la norma ISO 9000:2015.

## **Gestión de la calidad del proyecto**

Para PMI (2013), la Gestión de la Calidad del Proyecto incluye los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue acometido. La Gestión de la Calidad del Proyecto utiliza políticas y procedimientos para implementar el sistema de gestión de la calidad de la organización en el contexto del proyecto, y, en la forma que resulte adecuada, apoya las actividades de mejora continua del proceso, tal y como las lleva a cabo la organización ejecutora. La Gestión de la Calidad del Proyecto trabaja para asegurar que se alcancen y se validen los requisitos del proyecto, incluidos los del producto.

La gestión de la calidad del PMI (2013) aplica referencia en cuanto a la gestión de la calidad de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), con enfoques modernos de gestión de la calidad persiguen minimizar las desviaciones y

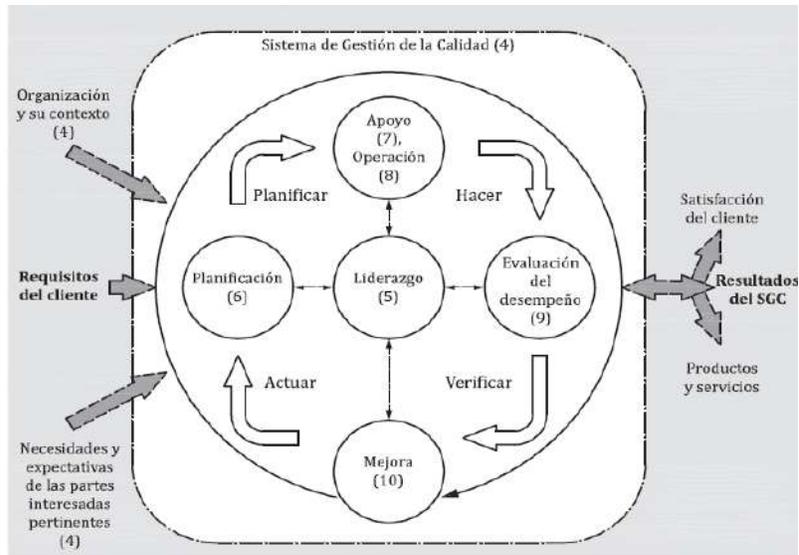
proporcionar resultados que cumplan con los requisitos especificados. Estos enfoques reconocen la importancia de:

- La satisfacción del cliente, definida como entender, evaluar, definir y gestionar los requisitos, de modo que se cumplan las expectativas del cliente
- La prevención antes que la inspección, referido a la planificación, diseño y construcción de la calidad y no a la verificación/inspección de la misma.
- La mejora continua, haciendo referencia al ciclo PHVA, el cual será descrito más adelante.
- Responsabilidad de la Dirección. Compartiendo el enfoque en que el éxito requiere la participación de todos los miembros del equipo del proyecto. Sin embargo sigue siendo responsabilidad de la dirección en lo que respecta a la calidad el proporcionar los recursos adecuados con las capacidades apropiadas.

### **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**

Mateo (2009), en su publicación “Sistemas de Gestión de la Calidad, un camino para la satisfacción” indica que un SGC “no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo”

Un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.



**Figura II-1.** Ciclo PHVA y su aplicación en los capítulos de la Norma ISO 9001:2015

Fuente: Norma ISO 9001:2015.

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

La Normas ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, establece que “un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr resultados deseados”.

Para el PMI (2013), un Sistema de Gestión de la Calidad es “El marco organizativo cuya estructura proporciona las políticas, procesos, procedimientos y recursos necesarios para implementar el plan de gestión de la calidad. El típico plan de gestión de la calidad del proyecto”

## **ISO - Organización Internacional de Normalización**

De acuerdo a International Quality Certifications, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) “es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país.

La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el uso y desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales”.

### **ISO 9001**

De acuerdo a Normas 9000 Herramientas para Sistemas de Calidad (2013), la ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

La norma ISO 9001 es la base del sistema de gestión de calidad, centrada en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Esta norma ayuda a realizar la mejora de los SGC además de los procesos organizativos con los que cuenta la organización, y a cumplir con las exigencias comerciales y sociales de los clientes y de las personas interesadas. Aun siendo una norma voluntaria, las organizaciones que optan por la ISO 9001 pueden compararse con las demás por que aumentan los niveles de confianza de los clientes.

Normas 9000 Herramientas para Sistemas de Calidad (2013), indica también que, un Sistema de Gestión basado en la norma ISO 9001 permite que cualquier empresa

demuestre su capacidad de administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de forma coherente, además de satisfacer los requisitos del cliente y los reglamentos que se pueden aplicar. Del mismo modo, facilita que las empresas avancen hacia otro tipo de certificaciones de Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, entre otros.

La norma ISO 9001 es un referente mundial a la hora de implementar el SGC y superando el millón de certificados en todo el mundo. Esta promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos que se basa, a su vez, en el ciclo de mejora continua PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Una empresa que se certifica con la ISO 9001 se compromete a mantener y mejorar de forma continua la eficiencia y la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora, construyendo las bases de la gestión de la calidad y fomentando que la organización progrese en la mejora continua. Otro punto muy importante, será el incremento de la motivación y participación del personal, además de la mejora de la gestión de los recursos.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

### **Principales diferencia entre ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015**

La ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015 tienen diferencias entre sí, a continuación se presentan los cambios que trae la ISO 9001:2015 con ella, que son:

- Un nuevo esquema común para la organización y el contenido de la norma.
- Se elimina la necesidad que tiene de utilizar el manual de calidad y de representar a la dirección (la dirección debe participar en las auditorías).

- Se acentúan los términos “eficacia” y “riesgo”. Se pide que las empresas identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y las oportunidades que tiene que ser tratadas.
- Se introduce el concepto de gestión de cambio.
- Los registros y los documentos pasan a llamarse “información documentada”.
- Se realiza un refuerzo en el enfoque por procesos. Por lo que se amplía el concepto de cliente.
- Se elimina el concepto de acción preventiva.
- Se empuja a las organizaciones para que aproveche las oportunidades de mejora que le ofrece la nueva norma.
- En el siguiente recuadro se muestran los cambios más significativos en cuanto a estructura entre **ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015**.

**Tabla II-1.** Diferencias estructurales entre las normas ISO 9001:2008 y 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
Normas para su consulta	2. Referencias normativas
Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la organización
Responsabilidad de la Dirección	5. Liderazgo
Gestión de Recursos	6. Planificación
Realización del producto	7. Soporte
Medición, análisis y mejora	8. Operación
	Evaluación de desempeño
	Mejora continua

Fuente: Norma ISO 9001:2008 – ISO 9001:2015.

- Se presenta diferencias en la terminología, tales como las que se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla II-2.** Principales diferencia en terminologías entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y Servicios
Exclusiones	No se utiliza
Representante de la dirección	No se utiliza
Documentación, manual de la calidad, procedimientos documentados, registros.	Información documentada
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Equipo de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Productos comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor externo

Fuente: Norma ISO 9001:2015 (traducción oficial)

La principal diferencia que existe entre ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015 son los cambios estructurales que se realizarán en ISO 9001:2015 adoptando la Estructura de Alto Nivel o Anexo SL.

La Estructura de Alto Nivel es una estructura genérica que puede ser aplicada a todos los Sistemas de Gestión y proporciona una estructura común para que la integración de diferentes normas ISO en la misma organización.

### **Mejora Continua**

De acuerdo a la Norma ISO 9000 (2015), consiste en “mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección”

### **Ciclo de Mejora Continua (PHVA)**

Bernal (2014), el nombre del Ciclo PDCA (o Ciclo PHVA) viene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. También es conocido como Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming, por ser Edwards Deming su autor. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma

sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales...). El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para ser usada en empresas y organizaciones.

Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:

**Planificar:** Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc. (ver Herramientas de Planificación).

**Hacer:** Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

**Controlar o Verificar:** Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.

**Actuar:** Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, el ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

### 3. BASES LEGALES

Para el presente Trabajo Especial de Grado se identificó la aplicación de las siguientes bases legales:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), en su artículo 117 que establece:

“Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.”

Este artículo establece el derecho a los ciudadanos a tener productos y servicios de calidad, obligando a su vez a los empresarios, comerciantes u otros prestadores de bienes o servicios a ofrecer calidad en los mismos.

- Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (2002), la cual en su artículo uno (1) establece su objetivo y campo de aplicación:

“Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad, asimismo establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el País, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones Técnicas y Ensayos”.

Mediante esta ley se establecen los mecanismos para garantizar los derechos de los ciudadanos a obtener bienes y servicios de calidad mediante los diferentes subsistemas, tal como se muestra en su objetivo y campo de aplicación.

- Ley de la Actividad Aseguradora (2015), la cual, en su artículo uno establece que su objeto es:

“... establecer el marco normativo para el control, vigilancia, supervisión, autorización, regulación y funcionamiento de la actividad aseguradora, a fin de garantizar los procesos de transformación socioeconómico que promueve el Estado, en tutela del interés general representado por los derechos y garantías de los tomadores, asegurados y beneficiarios de los contratos de seguros, de reaseguros, los contratantes de los servicios de medicina prepagada y de los asociados de las cooperativas que realicen actividad aseguradora de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional. Esta Ley se aplica a toda la actividad aseguradora desarrollada en el territorio de la República, o materializada en el extranjero, que tenga relación con riesgos o personas situados en ésta, realizada por los sujetos regulados, definidos en esta Ley, y por todas aquellas personas naturales o jurídicas que desarrollen operaciones y negocios jurídicos calificados como actividad aseguradora, de prestadores de servicio de medicina propagada, así como a las personas que representan el interés general objeto del presente marco normativo”.

### **Entes rectores**

Los entes u organismos encargados de mantener y regular las disposiciones en cuanto a las disposiciones legales anteriormente descritas, son, en el orden de mención anterior, los siguientes:

1. El Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.
2. El Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER).
3. Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG).

Son entes u organismos gubernamentales que velan por el cumplimiento de las leyes antes mencionadas, cuyo objetivo es garantizar que se respete el derecho de las personas a obtener bienes y servicios de calidad.

## **CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a la Universidad de la Sabana (2010), la investigación aplicada “es aquella que parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada. Comienza con la descripción sistemática de la situación deficitaria, luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes; posteriormente, la situación descrita se evalúa a la luz de esta Teoría y se proponen secuencias de acción o un prototipo de solución”

La investigación presentada se clasifica de este tipo, dado que se realiza buscando proyectar una solución real basada en la aplicación de teorías, conceptos y normativas, para el establecimiento de un plan de migración que permita la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA C. A. a la norma ISO 9001 vigente.

### **2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación está basado en la modalidad de trabajo de campo.

Para la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001) la investigación de campo es:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p.5)

El diseño de la presente investigación está basado en la modalidad de trabajo de campo documental.

Según lo antes planteado, en la modalidad de investigación de campo los datos son recolectados en su contexto original, es decir, en el lugar en donde se desarrolla el hecho que es objeto de estudio. Esta modalidad de investigación se llevará a cabo en la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA C. A. para la adecuación de su Sistema de Gestión de Calidad a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Igualmente para el desarrollo de la investigación será necesaria la revisión de documentos tales como la Norma ISO en la serie 9000, la documentación de procesos que se adecuará a la nueva versión de la norma 9001, la revisión de indicadores de gestión, entre otros.

### 3. UNIDAD DE ANALISIS

La unidad de análisis de información se encuentra representada los procesos intervinientes en la línea certificada del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, los cuales se representan en la siguiente tabla:

**Tabla III-1.** Procesos pertenecientes a la línea certificada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tipo de Proceso	Proceso	Unidad a la que pertenece
Procesos Estratégicos	Planificación Estratégica	Dirección
	Revisión Gerencia	
Procesos Medulares	Gestión de Proveedores	Jefatura de Proveedores
	Gestión Técnica	Gerencia Técnica
	Gestión Comercial (Captación y Mantenimiento de cuentas)	Gerencia Comercial
	Gestión de Operaciones	Jefatura de Operaciones
Procesos de Apoyo	Mantenimiento Infraestructura Física	Gerencia de Administración
	Compras	
	Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica	Tecnología de la Información
	Captación y Desarrollo	Gerencia de Recursos Humanos
	Gestión de Calidad -Seguimiento y control de Procesos	División de Procesos

**Fuente:** Mapa de procesos de VENEASISTENCIA C.A (2017)

#### 4. TECNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

##### **Técnica**

Según Bautista, (2006), las técnicas “Son los procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación” (p.38).

Las técnicas a utilizar fueron las siguientes:

- **Revisión documental:** se consultan documentos correspondientes a los procesos de la línea certificada. Documentos como procedimientos, manual de calidad, instrucciones de trabajo, normativas, entre otros.  
Al igual que se realizan consultas a la norma sobre la cual se requiere realizar la adecuación del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Entrevistas no estructuradas:** preguntas abiertas sin ninguna estructura que realizará la investigadora al personal involucrado en los diferentes procesos y a un consultor contratado para apoyo al proyecto.
- **Observación In Situ:** observación directa del investigador en el lugar donde se realiza el proyecto, a fin de evidenciar la situación en cuanto a la problemática planteada y poder establecer soluciones reales.

##### **Instrumento**

Según Bautista (2006), se trata de “los medios que permiten observar y registrar características, conductas, etc., y en general. Cualquier dato que se desea obtener en una situación educativa a investigar, evaluar o supervisar”. (p.43). En este sentido, para la investigación el instrumento representa el material que permite la recolección de los datos e información para realizar la investigación.

El instrumento utilizado para anotar las observaciones fue el cuaderno de notas y una guía o lista de chequeo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## **5. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para las fases de la investigación, se emplearán las fases que establece el PMI (2013 como fases del proyecto, las cuales son: inicio, planificación, ejecución y cierre.

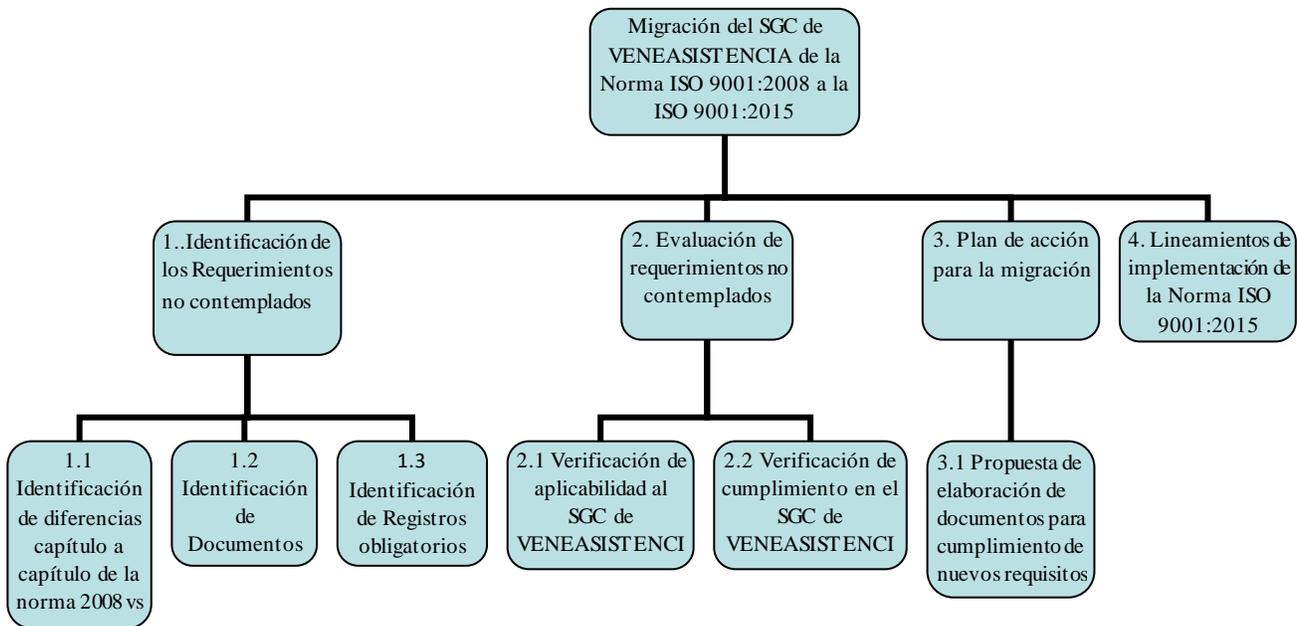
Fase I. Inicio: se inicia el proyecto con la revisión de la norma ISO 9001:2015 a fin de identificar los requerimientos que se establecen en la misma y validarlos con las ISO 9001:2008 para determinar las brechas de una versión a la otra. Se revisa la norma ISO 9001:2015 para verificar los cambios de la misma en cuanto lo establecido en la versión 2008, realizándose con ello una lista de actividades a realizar para la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva versión de la norma.

Fase II. Planificación: una vez levantada la información inicial, se elabora el cronograma de trabajo, se establecen los recursos necesarios para su ejecución.

Fase III. Ejecución, en esta fase se elabora el plan de acción para la migración del SGC a la norma ISO 9001:2015, una vez identificados los nuevos requerimientos, estableciéndose la metodología para el cumplimiento de los mismos se listan los recursos necesarios para la ejecución del plan, igualmente se realizan reuniones con los responsables de los diferentes procesos para adecuar la caracterización de los mismos así como para la revisión de indicadores existentes en cada proceso y/o proponer indicadores en aquellos en los que no se habían identificado.

Fase IV. Cierre: una vez identificados los nuevos requerimientos, se deja establecido el plan de acción y la metodología a aplicar para el cumplimiento de cada requisito de la norma ISO 9001:2015 que no se encontrara contemplado en la versión 2008.

## Estructura desagregada de trabajo (EDT) para la migración.



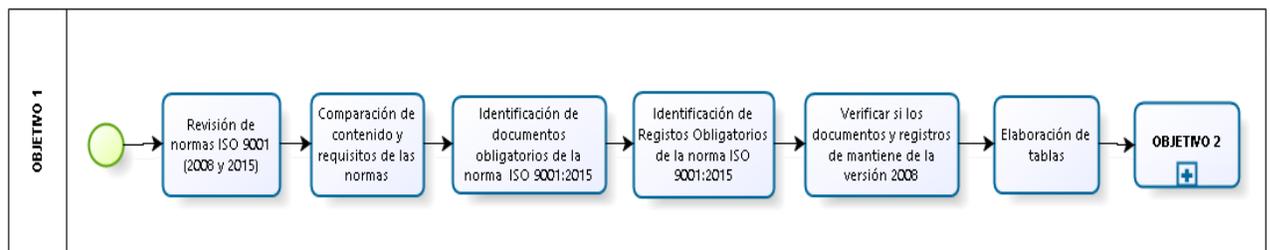
**Figura III-1.** Estructura desagregada de trabajo.

Fuente: Adaptado PMI (2013)

**Objetivo 1.** Identificar los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2015, no contemplados en la ISO 9001:2008.

Para el cumplimiento de este objetivo se presentarán documentos que contendrán tablas de comparativas entre las normas ISO 9001:2008 y la versión 2015.

A continuación se presenta el procedimiento realizado para dar cumplimiento al primer objetivo.



**Figura III-2.** Procedimiento del objetivo 1.

**Objetivo 2.** Evaluar los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Se realizará una verificación del Sistema de Gestión de la Calidad para validar la aplicación de las nuevas cláusulas o requerimientos de acuerdo al alcance del mismo. Igualmente se realizará una validación de cumplimiento de los requisitos no contemplados en la norma anterior, para identificar las brechas reales en las que se debe actuar para la migración a la nueva norma.

A continuación, se identifican las actividades realizadas para el cumplimiento de este objetivo, a través un diagrama de flujo con la herramienta “Bizagi”

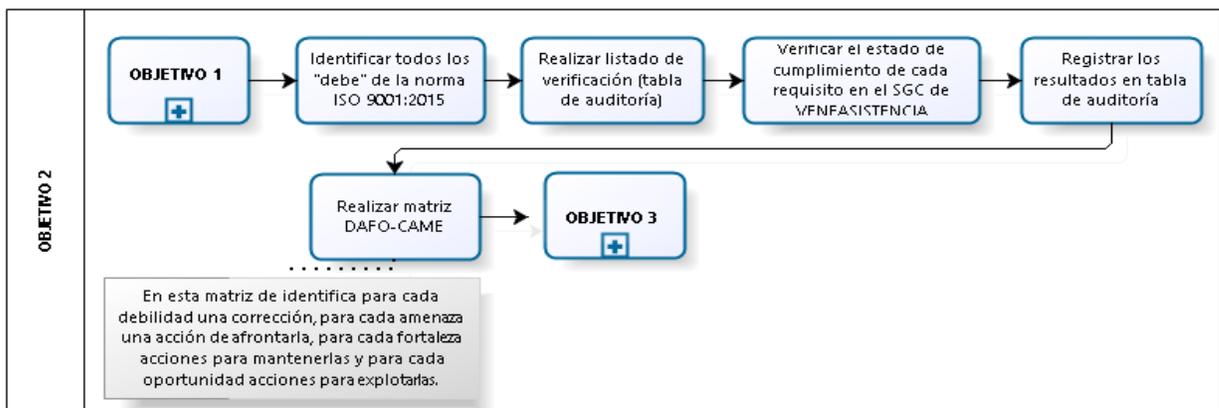


Figura III-3. Procedimiento del objetivo 2.

**Objetivo 3.** Elaborar el plan de acción para la migración a la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Una vez identificadas las brechas en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se realizará una propuesta acciones para el cumplimiento de los nuevos requisitos y/o cubrir los aspectos que no se encontraban contemplados por el SGC de VENEASISTENCIA.

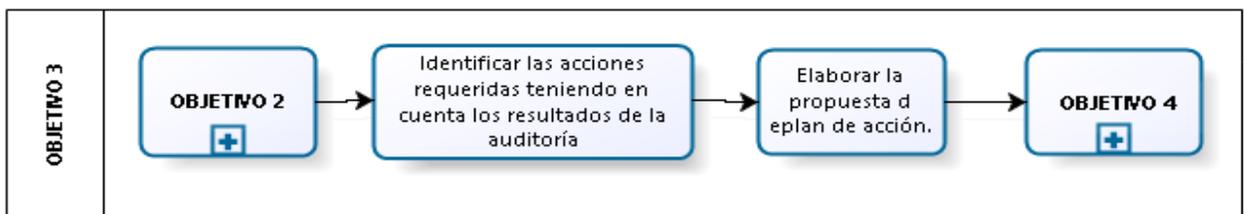


Figura III-4. Procedimiento del objetivo 3.

**Objetivo 4.** Formular las etapas para la migración a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A.

Se entregará una hoja de ruta y cronograma de trabajo con los lineamientos a seguir para la adecuación del SGC a la norma ISO 9001:2015.



**Figura III-5.** Procedimiento del objetivo 4.

## 6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla III-2. Operacionalización de las variables

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA/HERRAMIENTA	FUENTE
Diseñar el plan para la migración a la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A.	Identificar los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2015, no contemplados en la ISO 9001:2008.	Requerimientos	Análisis de brechas con la ISO 9001:2015	Revisión de Normas ISO 9001:2008 y 2015.  Cuadros Comparativos	ISO 9001:2008 ISO 9001:2015
	Evaluar los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.	Aplicabilidad de cláusulas	Cumplimiento	Revisión documental comparativa del alcance del SGC con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015	ISO 9001:2015
	Elaborar el plan de acción para la migración a la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de la calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A.	Acciones Tiempo	Plan de acción	Revisión documental Buenas prácticas de proyectos	Documentos del SGC. Norma ISO 9001:2015
	Formular las etapas para la migración a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A	Alcance Tiempo Recursos Riesgos Costos	Lineamientos implementados	Revisión documental Buenas prácticas de proyectos	Norma ISO 9001:2015

## **7. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el presente Trabajo Especial de Grado se aplicaron los siguientes fundamentos éticos:

- Código de Ética del Ingeniero en Venezuela. Colegio de Ingenieros de Venezuela (1996).
- Código de Ética y Conducta Profesional del PMI. (2006).
- Código de Ética de los Directivos, Gerentes y Empleados de MAPFRE Asistencia, compañía internacional de seguros y reaseguros. (2015).

## CAPITULO IV. MARCO REFERENCIAL DE LA ORGANIZACIÓN

### RESEÑA INSTITUCIONAL

Tomado del manual de la Calidad de VENEASISTENCIA (2016)

*Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A., es una empresa líder en el mercado de asistencia y servicios integrada al SISTEMA INTERNACIONAL DE ASISTENCIA MAPFRE (SIAM), el cual está conformado por 45 compañías filiales a nivel mundial.*

*VENEASISTENCIA, C.A. es constituida el 7 de septiembre de 1989, siendo la segunda entidad que MAPFRE ASISTENCIA, S.A. creó fuera de España. En 1990 se inaugura la Central de Asistencia en Caracas, convirtiéndose en la primera compañía de Asistencia en el país, brindando desde entonces servicios de asistencia en viaje para cliente de aseguradoras y marcas de vehículos, asistencia domiciliaria, gestión de siniestros, asistencia a personas entre otras.*

*La casa matriz MAPFRE ASISTENCIA, S.A. ubicada en Madrid - España, forma parte del Sistema MAPFRE, grupo empresarial Español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en más de 30 países.*

*VENEASISTENCIA, C.A. dispone de una central propia de asistencia, operativa las 24 horas del día y los 365 días del año, dotada con los más avanzados sistemas informáticos y de comunicaciones. Desde aquí se coordinan los servicios para los abonados de los clientes en Venezuela y en el extranjero.*

*Como filial internacional, VENEASISTENCIA, C.A. tiene asignada un área de influencia para la prestación de servicios de asistencia, tanto a clientes extranjeros como locales, que incluye la totalidad del territorio nacional.*

### **MISIÓN**

*Somos la empresa líder en el mercado de asistencia y servicios. Trabajamos en equipo y con respaldo internacional para brindar una gestión confiable, eficiente y de calidad desarrollando la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, colaboradores, accionistas y la sociedad.*

## VISIÓN

Seguir creciendo como líder en el mercado de asistencia, riesgos espaciales y servicios, asegurando la confianza de nuestros clientes y consolidarnos como socios estratégicos.

## VALORES

- Solidez
- Integridad
- Innovación para el liderazgo
- Vocación de Servicio
- Equipo comprometido

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

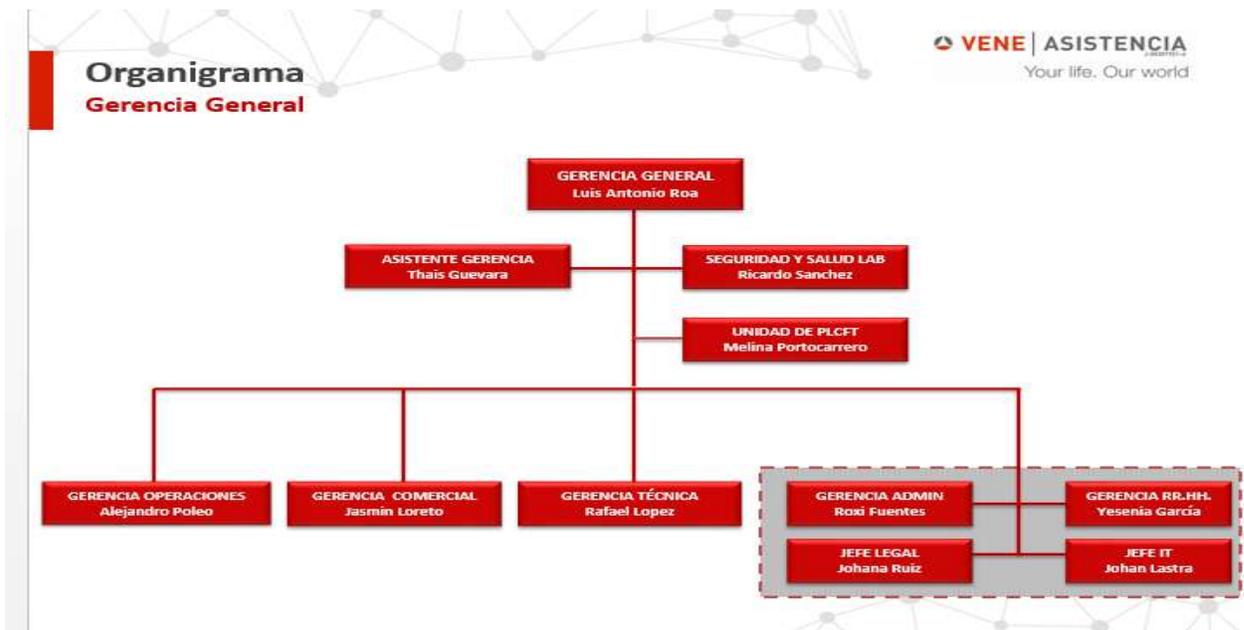


Figura IV-1. Organigrama de VENEASISTENCIA C.A.

Fuente: La Empresa. Organigrama general de VENEASISTENCIA, revisión 05 (2017).

## **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

*En VENEASISTENCIA nos comprometemos en ofrecer servicios confiables, eficientes y de calidad, a través de una gestión que supere las expectativas de nuestros clientes, mediante la mejora continua de nuestros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.*

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

- 1. Convertir la información y el knowhow en ventajas competitivas, integrándolos en los procesos y sistemas, con el fin de lograr una operativa eficiente y de alta calidad en la prestación del servicio.*
- 2. Mejorar los indicadores de gestión operativa.*
- 3. Mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.*

## CAPITULO V.

### DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presenta el desarrollo de cada objetivo específico establecido en el proyecto.

#### **Objetivo 1 Identificar los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2015, no contemplados en la ISO 9001:2008.**

Para el desarrollo de este objetivo, se presentan tablas comparativas teniendo en cuenta los requisitos de las normas, establecidos en las mismas como “debes”, igualmente se verifican la documentación y registros obligatorios.

**Tabla V - 1.** Comparación del contenido y requisitos de la norma ISO 9001:2008 y la versión 2015.

ISO 9001:2015		ISO 9001:2008	
Cláusula/ Capítulo	Contenido	Cláusula/ Capítulo	Contenido
4	Contexto de la Organización	1	Alcance
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	1.1	Generalidades
4.2	Comprensión de las expectativas de las partes interesadas	1.1	Generalidades
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la calidad	1.2 4.2.2	Aplicación Manual de la calidad
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	4 4.1	Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos generales
5	Liderazgo	5	Responsabilidad de la dirección
5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Compromiso de la dirección
5.1.1	Liderazgo y compromiso para la gestión de la calidad del sistema	5.1	Compromiso de la dirección
5.1.2	Enfoque al cliente	5.2	Enfoque al cliente
5.2	Política de la calidad	5.3	Política de la calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades	5.5.1 5.5.2	Responsabilidad y autoridad Representante por la dirección
6	Planificación para el sistema de gestión de la calidad	5.4.2	Planificación para el sistema de gestión de la calidad

ISO 9001:2015		ISO 9001:2008	
Cláusula/ Capítulo	Contenido	Cláusula/ Capítulo	Contenido
6.1	Acciones para tratar riesgos y oportunidades	5.4.2 8.5.3	Planificación para el sistema de gestión de la calidad. Acción preventiva
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	5.4.1	Objetivos de la calidad
6.3	Planificación de los cambios	-	<b>Nuevo</b>
7	Apoyo	6	Gestión de los recursos
7.1	Recursos	6	Gestión de los recursos
7.1.1	Generalidades	6.1	Provisión de los recursos
7.1.2	Personas	6.1	Provisión de los recursos
7.1.3	Infraestructura	6.3	Infraestructura
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	6.4	Ambiente de trabajo
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición
7.1.6	Conocimientos de la organización.	-	<b>Nuevo</b>
7.2	Competencia	6.2.1 6.2.2	Generalidades Competencia, formación y toma de conciencia
7.3	Toma de conciencia	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
7.4	Comunicación	5.5.3	Comunicación interna
7.5	Información documentada	4.2	Requisitos de la documentación
7.5.1	Generalidades	4.2.1	Generalidades
7.5.2	Creación y actualización	4.2.3 4.2.4	Control de documentos Control de los registros
7.5.3	Control de la información documentada	4.2.3 4.2.4	Control de documentos Control de los registros
8	Operación	7	Realización del producto
8.1	Planificación y control operacional	7.1	Planificación de la realización del producto.
8.2	Determinación de los requisitos de los productos o servicios.	7.2	Procesos relacionados con el cliente
8.2.1	Comunicación con el cliente	7.2.3	Comunicación con el cliente
8.2.2	Determinación de los requisitos para productos y servicios	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.
8.2.3	Revisión de los requisitos para productos y servicios	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	-	<b>Nuevo</b>

ISO 9001:2015		ISO 9001:2008	
Cláusula/ Capítulo	Contenido	Cláusula/ Capítulo	Contenido
8.3	Diseño del producto	7.3	Diseño y desarrollo
8.3.1	Generalidades	-	<b>Nuevo</b>
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo.
8.3.3	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo.	7.3.4 7.3.5 7.3.6	Revisión del diseño y desarrollo Verificación del diseño y desarrollo Validación del diseño y desarrollo.
8.3.5	Elementos de salidas del diseño y desarrollo	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	Control de los cambios en el diseño y desarrollo.
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.4.1	Proceso de compras
8.4.2	Tipo y alcance de Control	7.4.1 7.4.3	Proceso de compras Verificación de los productos comprados
8.4.3	Información para los proveedores externos	7.4.2	Información de las compras
8.5	Producción y provisión del servicio	7.5	Producción y prestación del servicio
8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.
8.5.2	Identificación y trazabilidad	7.5.3	Identificación y trazabilidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	7.5.4	Propiedad del cliente
8.5.4	Preservación	7.5.5	Preservación del producto
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
8.5.6	Control de los cambios	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
8.6	Liberación de los productos y servicios.	8.2.4 7.4.3	Seguimiento y medición del producto Verificación de los productos comprados
8.7	Control de las salidas no conformes	8.3	Control del producto no conforme
9	Evaluación del desempeño	-	<b>Nuevo</b>
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8	Medición, análisis y mejora
9.1.1.	Generalidades	8.1	Generalidades
9.1.2	Satisfacción del cliente	8.2.1	Satisfacción del cliente

ISO 9001:2015		ISO 9001:2008	
Cláusula/ Capítulo	Contenido	Cláusula/ Capítulo	Contenido
9.1.3	Análisis y evaluación	8.4	Análisis de datos
9.2	Auditoría interna	8.2.2	Auditoría interna
9.3	Revisión por la dirección	5.6	Revisión por la dirección
10	Mejora	8.5	Mejora
10.1	Generalidades	8.5.1	Mejora continua
10.2	No conformidad y acción correctiva	8.3	Control del producto no conforme
		8.5.2	Acción correctiva
10.3	Mejora continua	8.5.1	Mejora continua

Fuente: ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.

En la tabla anterior, se muestran los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su relación con los requisitos de la versión anterior, verificándose que la norma establece tres aspectos que no se contemplaban en la misma.

Entre las diferencias, además de los deberes, también se tiene la documentación obligatoria que establece la norma ISO 9001, a continuación, en las tablas seis (6) y siete (7), se muestran los documentos obligatorios, que la norma menciona como “mantener información documentada” y los registros mínimos obligatorios, declarados como “conservar información documentada”.

**Tabla V - 2.** Documentos obligatorios de la ISO 9001:2015

Documentos obligatorios en ISO 9001:2015		
Cláusula	Documento	¿Coincide con ISO 9001:2008? Indicar cláusula
4.3	Alcance del Sistema	Si. 4.2.2 Manual de Calidad
4.4	Operación de los procesos	
5.2	Política de la calidad	Si. 5.3, aunque no se solicita como información documentada.
6.2	Objetivos y planes de mejora	Objetivos de la calidad: Si 5.4. Planes de Mejora: No

Fuente: ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008

La tabla anterior muestra cuáles documentos exige la nueva versión de la norma, los cuales denomina como “mantener información documentada”. En este sentido, si se quiere, la versión 2015 exige “menos” documentación que la versión anterior, sin embargo, la cláusula 4.4.1 nos indica que:

“La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo a los requisitos de esta Norma Internacional.”

Más adelante, en el numeral 4.2.2, indica: “en la medida que sea necesario, la organización debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos”

Con esto la norma sugiere que se mantengan documentados los procesos que la organización considere críticos, de tal forma que se cumplan con los literales mencionados en el numeral 4.4.1.

En cuanto a los registros, a continuación se muestra tabla de registros obligatorios de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y la verificación de si el requisito se mantiene de la versión 2008.

**Tabla V-3.** Registros obligatorios de en la Norma ISO 9001:2015.

<b>Registros obligatorios en ISO 9001:2015</b>		
<b>Cláusula</b>	<b>Registro</b>	<b>¿Coincide con ISO 9001:2008? Indicar cláusula</b>
7.1.5.1	Mantenimiento y calibración	Sí. 7.6
7.2	Competencias	Sí. 6.2.2
8.2.3	Revisión de requisitos del producto o servicio	Sí. 7.2.2
8.2.3	Nuevos requisitos del producto o servicio	Sí. 7.2.2
8.3.3	Datos de entrada en el diseño	Sí. 7.3.2
8.3.4	Controles en el diseño	Sí. 7.3.6
8.3.5	Datos de salida en el diseño	<b>No.</b>
8.3.6	Cambios del diseño	Sí. 7.3.7
8.4.1	Evaluación de Proveedores	Sí, 7.5.2

Registros obligatorios en ISO 9001:2015		
Cláusula	Registro	¿Coincide con ISO 9001:2008? Indicar cláusula
8.5.1	Fichas de producto o servicio	No
8.5.2	Trazabilidad	
8.5.3	Cambios en las necesidades del cliente	Sí, 7.2.2
8.5.6	Cambios en la planificación de producción	No
8.6	Evidencia de la liberación del producto	Sí, 8.2.4
8.7.2, 10.2.2	No conformidades	Sí, 8.3
9.1.1	Supervisiones	No.
9.2.2	Auditorías internas	Sí, 8.2.2
9.3	Revisión por la dirección	Sí, 5.6.2
10.2.2	No conformidades y acciones correctivas	Sí, 8.3

Fuente: ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008

De la tabla anterior se evidencia que, la norma ISO 9001:2015 establece diecinueve (19) registros obligatorios, los cuales denomina como “conservar información documentada”, de los cuales hay cuatro (04) que no se encuentran contemplados en la ISO 9001:2008.

## **Objetivo 2. Evaluar los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.**

Una vez identificados los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, se procede a la validación de si los mismos aplican al Sistema de Gestión de la Calidad de VENEASISTENCIA C.A, y a su vez, verificar si los mismos se encuentran cubiertos.

Para ello, se presenta la siguiente tabla de chequeo, como una especie de auditoría de diagnóstico, en la que se presenta la situación actual del SGC de VENEASISTENCIA en cuanto al cumplimiento de requisitos de la ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que la organización actualmente cuenta es con la certificación

ISO 9001:2008 y tiene un tiempo aproximado de 14 meses para cerrar las brechas y cumplir los requisitos de la nueva versión de la norma.

**Tabla V-4.** Verificación de cumplimiento

<b>Requisitos ISO 9001:2015</b>		
<b>4 Contexto de la organización</b>		
<b>4.1 Comprensión de la organización</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se encuentran determinadas las cuestiones internas y externas pertinentes para el propósito de la organización?	No	Se conocen a nivel organización, pero no se haya evidencia comprueben cumplimiento, siendo este un aspecto a mejorar.
¿Se realiza seguimiento y revisión sobre estas cuestiones internas y externas?	No	-
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se encuentran determinadas las partes interesadas pertinentes al SGC?	Si	En las caracterizaciones de procesos se muestran los clientes y proveedores (internos y externos) de cada proceso
¿Se determinan los requisitos pertinentes de estas partes interesadas?	Si	Requisitos de los clientes en condicionados. Contratos con proveedores. Contratos de empleados
¿Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	Si	Mejoras en las condiciones de empleados. Cambios en los condicionados de clientes.
<b>4.3 Determinación del alcance del SGC</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se encuentra determinado los límites y aplicabilidad del SGC?	Si	Se encuentra documentado en el Manual de la Calidad
¿Está disponible y se mantiene como información documentada el alcance del SGC?	Si	Se encuentra documentado en el Manual de la Calidad
<b>4.4 Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
4.4.1 ¿Se tienen determinados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?	Si	Mapa de procesos Organigrama
4.4.2 ¿Mantiene información documentada que apoye la operación de sus procesos?	Si	Se cuentan con procedimientos, normativas e

		instructivos documentados para cada proceso pertinente al alcance del SGC
¿Conserva información documentadas para tener confianza en de que los procesos de realizan según lo planificado?	Si	En cada procedimiento e instructivo de trabajo se identifican los registros que deben generarse del proceso.
<b>5 Liderazgo</b>		
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
5.1.1 ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el SGC?	Si	Se aseguran os recursos necesarios, se rinden cuentas sobre resultados, existe una política y un manual de la calidad, se promueve la mejora, entre otros.
5.1.2 ¿Se determinan y cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicable?	Si	La Gerencia Comercial a través del procedimiento Captación de Clientes y el apoyo del área legal, determinan los requisitos del cliente y los reglamentarios. Evidencia: condicionados.
¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	No	Sin evidencia
¿Se mantiene enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	Si	Se encuentra como objetivo estratégico en el BSC de la organización
<b>5.2 Política</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
5.2.1 ¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad apropiada, que incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC.?	Si	La a política establecida
5.2.2 La política de la calidad está documentada, disponible y se comunica y aplica dentro de la organización?	Si	Manual de la calidad, carteleras de la organización, protectores de pantalla, Intranet.
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes al SGC se asignan y comunican?		Cada caracterización de proceso tiene un dueño y en

	Si	cada procedimiento e instructivo de trabajo se establecen roles y responsabilidades.
Se asigna responsabilidad para: a) Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos b) Asegurar que los procesos estén generando y proporcionando salidas previstas c) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y oportunidades de mejora d) Asegurar de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización. e) Asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	Si	Responsabilidades documentadas en los perfiles de cargo, los roles en los procedimientos. Indicadores de gestión de los procesos. Revisión por la dirección.
<b>6 Planificación</b>		
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
6.1.1 ¿La organización determina los riesgos y oportunidades para asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, disminuir los no deseados y lograr la mejora?	Si	Sistema de control interno Acciones de mejora
6.1.2 ¿Se planifican las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?	Si	La organización cuenta con un sistema de control de riesgos operacionales en cual se identifica, para cada proceso los riesgos de los mismos y los controles a implementar para su mitigación. En cuanto a las mejoras, estas una vez identificadas, son tratadas como acciones de mejora
<b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
6.2.1 ¿Se establecen los objetivos de la calidad?	Si	Objetivos establecidos
¿Los objetivos de la calidad cumplen con los literales del apartado 6.2.1 de la norma?	Si	Objetivos establecidos
¿Se mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?	Si	Se encuentran documentados en manual de la calidad y disponibles en: Intranet, cartelera y carteles.
6.2.2 ¿Se planifican los objetivos de la calidad de acuerdo a: qué se va a hacer, con qué recursos, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán?	Si	Minuta de revisión por la dirección

<b>6.3 Planificación de los cambios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se planifican los cambios del SGC considerando el propósito y las consecuencias de los mismos, la integridad del SGC y la asignación de los recursos?	Si	Proyecto de transición a la norma ISO 9001:2015
<b>7 Apoyo</b>		
<b>7.1 Recursos</b>		
<b>7.1.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento, implementación y mejora del SGC?	Si	Resultados de la revisión por la dirección
¿Se consideran las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	Si	Resultados de la revisión por la dirección
¿Se considera qué se necesita obtener de los proveedores externos?	Si	Resultados de la revisión por la dirección
<b>7.1.2 Personas</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos?	Si	Plantilla de trabajadores
<b>7.1.3 Infraestructura</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad del servicio?	Si	Cuenta con la infraestructura física y tecnológica acorde al servicio que ofrece. Igualmente cuenta con información documentada para el mantenimiento de la misma.
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	Si	Visualización de un ambiente de trabajo satisfactorio.
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>		
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se proporcionan los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento o medición?	Si	Sólo hacen medición en cuanto a tiempos de servicios.
¿Los recursos proporcionados son apropiados para la actividad de seguimiento y medición realizada?	Si	El sistema transaccional es el que arroja los resultados de los tiempos de los servicios.

<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se mantiene calibrado o verificado el equipo de medición?	Si	Si, la medición se realiza a través de hora del sistema transaccional de la organización, la cual es controlada y calibrada desde SSCC.
¿Se mantienen identificados los equipos de medición para determinar su estado?	Si	Si, la medición se realiza a través de hora del sistema transaccional de la organización, la cual es controlada y calibrada desde SSCC.
¿Se protegen contra daños, ajustes que pudieran invalidar el estado de calibración y los resultados de medición?	Si	Si, la medición se realiza a través de hora del sistema transaccional de la organización, la cual es controlada y calibrada desde SSCC.
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios?	Si	Cada persona tiene conocimiento de la actividad que realiza.
¿Estos conocimientos se mantienen y se encuentran a disposición?	Si	Procedimientos e instrucciones de trabajo documentadas.
<b>7.2 Competencia</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos que afectan el SGC?	Si	A través de la educación, formación y/o experiencia establecida en los perfiles de cargo, a través de los cuales se realizan las contrataciones de personal o las transferencias de los mismos.
¿Se asegura de que las personas sean competentes, en cuanto a educación, formación o experiencia?	Si	Contrataciones o transferencia basadas en perfiles establecidos.
¿Se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	Si	Formaciones internas
¿Se conserva información documentada como evidencia de las competencias?	Si	Expedientes de trabajadores con soportes de formación.

<b>7.3 Toma de conciencia</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización conocen: la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes y su contribución a la eficacia del SGC?	Si	Consulta aleatoria
<b>7.4 Comunicación</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC? Incluyendo: qué, cuándo, cómo y a quién comunicar y quién comunica.	Si	Cada caracterización de proceso incluye una matriz de comunicación.
<b>7.5 Información documentada</b>		
<b>7.5.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿El SGC incluye la información documentada requerida por la norma 9001:2015? Alcance del Sistema Política de la calidad Objetivos y planes de mejora Procedimiento para el control de los procesos suministrados externamente.	Si	Manual de la calidad; Procedimiento de compras; Procedimiento de inclusión de proveedores en la red; Procedimiento de evaluación de proveedores.
¿El SGC incluye la documentación necesaria para la eficiencia del SGC?	Si	Todos los procesos del SGC cuentan con documentación.
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Al crear / actualizar documentación se tienen en cuenta: identificación y descripción, formato, la revisión y aprobación con respecto a conveniencia y adecuación?	Si	Cuenta con plantillas que estandarizan la documentación en cuanto a formato y estructura. Cuenta con una matriz de aprobación, establecida en el procedimiento Control de Documentos
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
7.5.3.1 ¿Se controla la información documentada a fin de asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso?	Si	Procedimiento Control de Documentos (GC-PR-001) Lista maestra de documentos (Formulario GC-FR-001)
¿Se asegura su protección contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad?	Si	Los documentos aprobados son publicados en una plataforma que sólo permite la consulta y no la edición de los

		mismos.
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, se abordan las actividades en cuanto a: Distribución, acceso, recuperación y uso, Almacenamiento y preservación, Control de cambios Conservación y disposición.	Si	Se cumplen, en el procedimiento Control de documentos se establecen estos criterios
<b>8 Operación</b>		
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos de la provisión del servicio?	Si	Se tienen implementados los procedimientos e instrucciones de cada proceso y los indicadores para controlar los mismos.
¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios?	Si	La Gerencia Comercial se encarga de determinarlos y la responsabilidad se encuentra establecida en los procedimiento Captación de cliente y Mantenimiento de cuentas
¿Se establecen los criterios de aceptación de los servicios?	Si	El servicio aceptado queda registrado en los condicionados correspondientes.
¿Se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios?	Si	
¿Los procesos cuentan con controles implementados?	Si	Cada proceso tiene definidos indicadores
¿Se conserva información documentada en cuanto a: La confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Si	
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>		
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se mantiene comunicación con el cliente que incluya: Información relativa a los productos y servicios; Las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo cambios; Retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo quejas;	Si	Minutas de visitas a clientes,  Condicionados de servicios.

Requisitos específicos para acciones de contingencia, de ser pertinente.		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para productos o servicios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
Se definen los requisitos para los servicios, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los considerados necesarios por la organización.	Si	Condicionados de servicios.
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
8.2.3.1 ¿Se asegura la organización de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que va a ofrecer a los clientes?	Si	
¿Lleva a cabo la organización una revisión antes de comprometerse a suministrar servicios, incluyendo: a) Requisitos especificados por el cliente b) Requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el usos especificado o previsto cuando sea conocido; c) Los requisitos especificados por la organización; d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio?	Si	La Gerencia Comercial y los Ejecutivos, elaboran, revisan y presentan a los clientes para su aprobación, las tarifas, acuerdos y/o contrato donde se formalizan los requisitos definidos por ellos. Registro: Minutas de visitas a clientes
8.2.3.2 ¿Se conserva información documentada sobre los resultados de la revisión?	Si	Minutas de visitas a clientes
¿Se conserva información documentada sobre los requisitos nuevos para los servicios?	Si	ADENDUM, nuevos contratos y/o correos electrónicos.
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>		
<b>8.3.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para la posterior provisión de servicios?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
En las etapas del diseño y desarrollo se consideran: e) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; f) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la

<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.</li> <li>h) Las responsabilidades y autoridades en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>i) Las necesidades de recurso internos y externos para el diseño y desarrollo de los servicios;</li> <li>j) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>k) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>l) Los requisitos para la posterior provisión de servicios;</li> <li>m) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;</li> <li>n) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo</li> </ul>		norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<p>La organización determina los requisitos esenciales para el diseño y desarrollo, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los requisitos funcionales y de desempeño;</li> <li>b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similar;</li> <li>c) Requisitos legales y reglamentarios aplicables;</li> <li>d) Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar</li> <li>e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.</li> </ul>	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cumplen los requisitos de las entradas;</li> <li>b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del servicio;</li> <li>c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado y a</li> </ul>	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la

los criterios de aceptación; d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta		norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los servicios?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3).
¿Se conservan información documentada sobre los cambios, los resultados de revisiones, la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>		
<b>8.4.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se asegura la organización de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	Si	Aplicación de evaluación a los proveedores
¿Se determinan los controles a aplicar a los productos y servicios suministrados externamente?	Si	Procedimiento de evaluación de proveedores
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar servicios conformes a los clientes?	Si	Evaluación de proveedores e implementación de acciones correctivas ante desviación de resultados
¿Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?	Si	Evaluación de proveedores e implementación de acciones correctivas ante desviación de resultados
¿Se definen los controles que pretende aplicar a los proveedores externos y las salidas resultantes?	Si	Evaluación de proveedores e implementación de acciones correctivas ante desviación de resultados
¿Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	Si	Toma de acciones posteriores a los resultados de evaluaciones.
¿Se determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos?	Si	Al recibirse los materiales y servicios adquiridos son evaluados para comprobar la conformidad con los requisitos establecidos
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>

¿Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	Si	Solicitud de compras Orden de compras
¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar; b) La aprobación de: productos y servicios, métodos procesos y equipos y la liberación de productos y servicios; c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) Las interacciones del proveedor externo con las organización; e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización; f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Si	Se asegura la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes del envío al proveedor.
<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>		
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿La provisión de los servicios se implementa bajo condiciones controladas?	Si	
¿Estas condiciones incluyen:  a) Disponibilidad de la información documentada que defina las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de para el control de los procesos o sus salidas; d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación d los procesos; e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio; cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	Si	Disponibilidad de instrucciones de trabajo al personal operativo Uso de materiales y herramientas necesarias Seguimiento y medición del servicio.  Se cuenta con documentación sobre estos controles, tal como los procedimientos Toma de Asistencia (GO-PR-001) y Toma de Asistencia Médica (GO-PR-003)

<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	Si	Los servicios se identifican con un número único desde su inicio hasta el cierre del mismo a través del sistema transaccional de asistencias AMA.
¿Se identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio?	Si	
¿Se controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?	Si	El número de asistencia asignado por el sistema AMA es único.
¿Se mantiene información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	Si	En el sistema AMA se lleva la trazabilidad desde la toma del servicio hasta el cierre del mismo, incluyendo incidencias (de presentarse)
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se identifican, verifican y protege la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrados para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	No	Se cuenta con un depósito para la permanencia de materiales de proveedores externos, más los mismo no se encuentran identificados
<b>8.5.4 Preservación</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se preservan las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?	Si	A través del mantenimiento de los registros de calidad en sistemas electrónicos o físicos, garantizando que la información se mantiene.
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios?	No aplica	Esta cláusula no es aplicable al SGC de VENEASITENCIA dado que los servicios prestados pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, esta gestión no involucra procesos especiales.
¿En la determinación del alcance se considera:		Esta cláusula no es aplicable

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los requisitos legales y reglamentarios;</li> <li>b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;</li> <li>c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;</li> <li>d) Los requisitos del cliente;</li> <li>e) La retroalimentación del cliente?</li> </ul>	No aplica	al SGC de VENEASITENCIA dado que los servicios prestados pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, esta gestión no involucra procesos especiales.
<b>8.5.6 Control de los cambios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se revisan y controlan los cambios para la producción o prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?	S/I	
¿Se conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios y las personas que autorizan?	S/I	
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se implementan acciones en las etapas adecuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio?	Si	Si, el proceso de prestación de servicio cuenta con distintas etapas, las cuales cuentan con procedimiento e instrucciones definidas en cuanto a actividades y tiempo de ejecución.
¿Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo evidencia de la conformidad y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	Si	Todas las actividades realizadas por el personal operativo durante la gestión del servicio queda registrada en el sistema transaccional AMA, a través del cual se le hace seguimiento y monitoreo posterior para verificar la calidad de la atención.
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
8.7.1 ¿Se asegura de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	No	Dada la naturaleza del servicio, no conformidad es detectada posterior a la entrega del servicio o por la no prestación del mismo, a través de una queja o reclamo del asegurado.
¿Se toman acciones basadas en la naturaleza de la no conformidad, siguiendo uno o más de los siguientes criterio:		Se tiene documentado un

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Corrección</li> <li>b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos o servicios;</li> <li>c) Información al cliente;</li> <li>d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?</li> </ul>	Si	<p>procedimiento que establece las responsabilidades, autoridades y acciones a seguir cuando se detecta un servicio no conforme.</p> <p>Servicios no conformes (GC-PR-007)</p>
<p>8.7.2 Se conserva información documentada que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Describa la no conformidad;</li> <li>b) Describa las acciones tomadas;</li> <li>c) Describa las concesiones obtenidas;</li> <li>d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?</li> </ul>	Si	<p>Se mantienen registros generados de los procedimientos:</p> <p>Manejo de quejas y reclamos (GO-PR-023)</p> <p>Daños a vehículos (GP-PR-007)</p> <p>Manejo de Reembolsos (GO-PR-027).</p>
<b>9 Evaluación del desempeño</b>		
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>		
<b>9.1.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<p>¿Se ha determinado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qué necesita seguimiento y medición;</li> <li>b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;</li> <li>c) Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición;</li> <li>d) Cuándo se deben analizar y evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?</li> </ul>	Si	<p>Indicadores establecidos por procesos.</p> <p>Registros de monitoreo de servicios y encuestas de satisfacción.</p> <p>Procedimiento de Auditoría Interna.</p>
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<p>¿Se realiza seguimiento de las percepciones de los clientes y del grado en el que se cumplen sus necesidades?</p>	Si	<p>Bienalmente, Servicios Centrales (SSCC) ejecuta un proceso de medición de la satisfacción de los clientes, partners y proveedores, denominado "Observatorio de la calidad".</p> <p>Adicional, internamente se ejecuta, de manera mensual el procedimiento "Encuestas de Satisfacción de Clientes" (GO-PR-029) a una muestra de los</p>

9.1.3 Análisis y evaluación	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<p>¿Se analizan y evalúan los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, evaluando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La conformidad de los productos y servicios;</li> <li>b) El grado de satisfacción del cliente;</li> <li>c) El desempeño y eficacia del SGC;</li> <li>d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</li> <li>e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades;</li> <li>f) Desempeño de los proveedores externos;</li> <li>g) La necesidad de mejoras en el SGC?</li> </ul>	Si	<p>Se analizan estos datos de acuerdo a lo establecido en los procedimientos:</p> <p>Manejo de quejas y reclamos; Encuestas de satisfacción; Medición, seguimiento y control de indicadores de gestión; Evaluación de proveedores de asistencia; Evaluación de proveedores de bienes y servicios; Establecimiento de acciones</p>
9.2 Auditoría Interna	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<p>9.2.1 ¿Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) es conformes con: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. los requisitos propios de la organización para su SGC;</li> <li>2. los requisitos de la norma ISO 9001.</li> </ul> </li> <li>b) se implementa y mantiene eficazmente</li> </ul>	Si	<p>Se realizan auditorías internas anuales, además se establece que al menos bienalmente deben ser auditados todos los procesos.</p> <p>Procedimiento GC-PR-003 Auditoría Interna.</p>
<p>9.2.2 ¿Se planifica, establece implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que cumplan con los requisitos establecidos en los literales de la cláusula 9.2.2 de la norma ISO 9001:2015?</p>	Si	<p>Programas de auditoría Informes de auditoría Minutas de presentación de resultados de auditorías</p>
9.3 Revisión por la dirección		
9.3.1 Generalidades	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<p>¿La alta dirección revisa el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización?</p>	Si	<p>Minuta de revisión por la dirección</p>
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<p>¿La revisión por la dirección incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;</li> <li>b) Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC;</li> <li>c) Información sobre el desempeño y la eficacia del</li> </ul>	No	<p>Se cumplen todos, a excepción de los literales b y e que son los que incluye esta nueva versión de la norma. Evidencia de cumplimiento de</p>

SGC; d) La adecuación de los recursos e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades; f) Las oportunidades de mejora		otros literales: minuta de la revisión, presentación para la revisión (2016)
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Las salidas de la revisión incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: a) Las oportunidades de mejora; b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC; c) Las necesidades de recursos	Si	Minuta de revisión por la dirección (2016)
<b>10 Mejora</b>		
<b>10.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción, incluyendo: a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos; b) Corregir; prevenir o reducir los efectos no deseados; c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si	Reestructuración de organización para optimizar el uso de recursos, movimiento de personal, acciones correctivas implementadas.
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<b>10.2.1 Ante una no conformidad, la organización:</b> a) Reacciona ante la no conformidad, tomando las acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias? b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad mediante: 1. La revisión y análisis de la no conformidad 2. La determinación de las causas de la no conformidad 3. La determinación de si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir? c) Implementa acciones necesarias? d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) De ser necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; f) De ser necesario, hace cambios en el SGC?	Si	Registros de no conformidades en formulario Registro de acciones (GC-FR-002), y seguimiento y control de las acciones en la aplicación Producteev. Procedimiento: Establecimiento y control de acciones (GC-PR-004).  Nota: literal e, se debe desarrollar.

10.2.2 ¿Se conserva información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente; los resultados de las acciones correctivas	Si	Registros de no conformidades en formulario Registro de acciones (GC-FR-002), y seguimiento y control de las acciones en la aplicación Producteev
<b>10.3 Mejora continua</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?	Si	Trabajando en la identificación, análisis y solución de las desviaciones que ponen en riesgo la eficacia del SGC, a través de: El uso de la política y objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y de mejora, los controles de riesgos operacionales y el mantenimiento de su certificación.
¿Se consideran los resultados y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	Si	Propuestas de planes de acción o mejora, resultantes de la revisión por la dirección.

De acuerdo a esta verificación, se tiene que el SGC cuenta con un cumplimiento del 83,33% de los requisitos de la norma (tomando en cuenta los 90 “si cumple” del total de 108 requisitos).

Para determinar la aplicación de todos los requisitos y/o “debes” de la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de los mismos, VENEASISTENCIA, se debe considerar el alcance del mismos el cual se encuentra establecido en su Manual de la Calidad, de la siguiente manera:

***“Comercialización de productos y servicios de asistencia telefónica para: viajes, domicilios y servicios médicos; y los procesos para la gestión de los proveedores requeridos en los servicios de asistencia.”***

Este alcance, excluía las cláusulas 7.3 Diseño y Desarrollo y la 7.5.2 Validación de los procesos, de la norma ISO 9001:2008, aplicando en este caso, para la norma ISO 9001:2015 la exclusión de la cláusula 8.3, dado que en VENEASISTENCIA C.A, los productos y servicios que son incorporados en el portafolio de soluciones, son diseñados por Servicios Centrales, y la gestión d la empresa sólo contempla la adecuación de los mismos a los requerimientos del mercado nacional y a los requisitos legales aplicables.

Una vez identificados los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su cumplimiento y aplicación al Sistema de Gestión de la Calidad de VENEASISTENCIA, se realiza un análisis DAFO – CAME en el que se establecen las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades identificadas durante la revisión del cumplimiento de los requisitos, a fin de determinar la situación de la organización en cuanto a los factores internos y externos intervinientes en la migración del SGC a la norma ISO 9001:2015, aplicándose para cada una las siguientes acciones según correspondan:

- Debilidades – Corregir (tabla V-5)
- Amenazas – Afrontar (tabla V-6)
- Fortalezas – Mantener (tabla V-7)
- Oportunidades – Explotar (tabla V-8)

A continuación, se realiza análisis DAFO – CAME, en el que se establecen las acciones/recomendaciones a seguir de acuerdo a cada debilidad, amenaza, fortaleza y oportunidad identificada.

**Tabla V-5.** Debilidades - CAME

DEBILIDADES	IMPORTANCIA	SOLUCIÓN	CORREGIR
<p>Ausencia de un área interna permanente encargada de la gestión y administración del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con la dedicación parcial de un Especialista de Procesos de MAPFRE Seguros.</li> </ul>	Baja	Fácil	La importancia de esta debilidad se considera baja dada que la organización cuenta con el apoyo de la División de MAPFRE Seguros, donde reposa la responsabilidad de la gestión del SGC y se le brinda la prioridad requerida.
Desconocimiento por parte de los responsables de procesos críticos, de los requisitos y contenido general de la norma ISO 9001:2015	Alta	Fácil	Corregir a través de inducción y/o formación en cuanto a la norma ISO 9001:2015 y requisitos aplicables a sus procesos.
<p>Ausencia de Auditores internos formados con la norma ISO 9001:2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con dos auditores internos formados con la versión 2008.</li> </ul>	Baja	Fácil	Se puede o no corregir. Se corrige con la actualización de los auditores existentes y la formación de nuevos auditores. O se asume la debilidad y se contratan servicios de auditoría interna a proveedores externos.

Fueron identificadas tres debilidades, las cuales todas tienen solución fácil, planteándose para cada una, una acción de corrección.

**Tabla V-6.** Amenazas -CAME

AMENZAS	IMPORTANCIA	PROBABLE	AFRONTAR
Poca disponibilidad en el mercado de recursos humanos capacitados en las áreas de competencia de la organización.	Baja	Si	Realizar movimientos estratégicos en la organización y re-delegación de funciones.
Migración de profesionales y técnicos	Alta	Si	Formación constante al personal interno.
Altos costos de Certificación	Alta	Si	Asumir los costes de las certificaciones para mantener la misma y los beneficios que otorga.
Altos costos de proveedores para procesos de auditorías internas	Media	Si	Decidir qué conviene más a la organización, realizar la contratación del servicio o formar al personal interno.

Se identificaron cuatro amenazas, donde todas fueron probables, por lo que se plantean acciones para afrontarlas y disminuir el impacto que puedan tener.

**Tabla V-7.** Fortalezas -CAME

<b>FORTALEZAS</b>	<b>IMPORTANCIA</b>	<b>REACCIÓN</b>	<b>MANTENER</b>
La certificación ISO 9001 desde 2006 con la versión 2000 y desde 2009 con la versión 2008.	Alta	Rápida	Realizar la migración en tiempo y forma, tomando las acciones necesarias para adecuar el sistema a la norma ISO 9001:2015.
La familiarización del personal con el SGC.	Alta	Rápida	Realizar las campañas necesarias para que el personal se mantenga familiarizado con el Sistema de Gestión de la Calidad.
El apoyo del personal al SGC	Alta	Rápida	Continuar las labores de familiarización del personal con el SGC, divulgación de la política y objetivos del mismo.
Se cuenta con el cumplimiento de un alto porcentaje de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	Alta	Rápida	Mantener el cumplimiento de los requisitos.
Se cuenta con el personal para el tratamiento de los aspectos por cumplir de la nueva versión de la norma.	Alta	Lenta	Forjar compromisos con el personal y aplicar prioridad al SGC durante la transición a la norma ISO 9001:2015.

Se identificaron cinco fortalezas todas de importancia alta, lo que evidencia que la organización cuenta con más factores fuertes para el mantenimiento de sus SGC.

**Tabla V-8.** Oportunidades - CAME

OPORTUNIDADES	INTERÉS	APORTACIÓN	EXPLOTAR
Continuidad de la certificación	Alto	Alta	Realizar los ajustes correspondientes para mantener la certificación.
Diferenciación en el mercado en cuanto a la competencia.	Alto	Alta	Aprovechar la distinción como ventaja competitiva
Satisfacción del cliente y mayor control de los procesos internos.	Alto	Alta	Mejorar los procesos, aumentando la eficacia de los mismos a través del aumento de las metas de los indicadores y establecimiento de nuevos objetivos.

En el análisis de oportunidades y su explotación, se identifican tres grandes oportunidades con alta aportación al sistema de gestión de la calidad de la organización, que más que explotar, se deben mantenerlas y maximizar.

**Objetivo 3. Elaborar el plan de acción para la migración a la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de la calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A.**

A continuación, en la tabla V-9 se presenta el modelo de plan de acción para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad de VENEASISTENCIA, C. A, en atención a los requisitos que faltan por cumplir y/o desarrollar las evidencias de cumplimiento de los requisitos débiles.

**Tabla V-9.** Plan de acción Propuesto

<b>Paso de acción</b>	<b>Persona Responsable</b>	<b>Fecha Tope</b>	<b>Recursos Necesarios</b>	<b>Desafíos Potenciales</b>	<b>Resultados</b>
Revisión de los aspectos internos y externos que son pertinentes al SGC y al propósito estratégico de organización a través un análisis DOFA.	Alta Dirección Especialista de procesos	Enero 2018	Humanos	Lograr identificar de todas las cuestiones internas y externas.	Una matriz DOFA con estrategias para el cumplimiento de los objetivos del SGC. Cumplimiento requisitos cláusula 4.1
Realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el paso de acción anterior	Alta Dirección Especialista de Procesos	Abril 2018	Humanos	Una vez realizado el primer seguimiento, deberá establecerse la frecuencia de seguimiento del mismo para que se convierta en una actividad periódica.	Validar estatus del cumplimiento de las estrategias. Nuevas oportunidades o riesgos identificados.  Cumplimiento requisitos cláusula 4.1
Determinar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del servicio y la capacidad de dar respuesta al cliente	Alta dirección	Enero 2018	Humanos	Mitigar los riesgos y explotar las oportunidades detectadas.	Cumplimiento del literal b de la cláusula 5.1.2
Documentar y normar el proceso de adecuación de los servicios que toma VENEASISTENCIA del portafolio de productos de SSCC, dado que para la norma 9001:2015 no se puede aplicar la exclusión y se toma esta adecuación como parte del diseño o desarrollo de productos.	Gerente Técnico Especialista de Procesos	Diciembre 2017	Humanos	Normar el proceso de acuerdo a los lineamientos de la cláusula 8.3 de la norma y cumplir con lo establecido, generando registros que evidencien su aplicación.	Cumplimiento de la cláusula 8.3 de la norma ISO 9001:2015
Establecer lineamientos para la preservación de los materiales y equipos de los clientes y/o proveedores externos que permanezcan en las instalaciones de la organización, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 8.5.3 de la norma ISO 9001:2015.	Responsable de Infraestructura. Especialista de Procesos	Diciembre 2017	Humanos, Materiales; Financieros	Identificar, verificar; proteger y salvaguardar la propiedad de clientes y proveedores.	Control de los equipos y materiales de clientes y proveedores.  Cumplimiento de la cláusula 8.5.3.
Diseñar un modelo de revisión por la dirección y que incluya periodicidad en la que se deberá realizar la misma y las entradas y salidas incluidas en las cláusulas 9.3.2 y 9.3.3 de la norma 9001:2015	Especialista de Procesos	Octubre 2017	Humanos	Cumplir con lo normados en el documento que se diseñe.	Guía para la información de entrada a la revisión por la dirección y los resultados de la misma.  Cumplimiento de las cláusulas 9.3.2 y 9.3.3

Paso de acción	Persona Responsable	Fecha Tope	Recursos Necesarios	Desafíos Potenciales	Resultados
					de la norma.
Formación a los dueños de procesos en cuanto a la norma ISO 9001:2015	Gerente General Gerente de RRHH	Septiembre 2017	Humanos Financieros	Mantener auditores internos formados en la organización.	Personal involucrado y con mayor capacidad de aportar al cumplimiento de los objetivos y la adecuación del SGC
Actualizar a los auditores internos en la norma ISO 9001:2015	Alta Dirección Gerente de RRHH	Septiembre 2017	Humanos Financieros Tiempo	Mantener un equipo de auditores internos en la organización que apoye en el mantenimiento del SGC y garantizar las competencias del mismo.	La organización contará con auditores internos actualizados.
Formación de un auditor líder	Alta Dirección Gerente de RRHH	Septiembre 2017	Humanos Financieros	Mantener un equipo de auditores internos en la organización que apoye en el mantenimiento del SGC, y garantizar las competencias del mismo.	Auditor Líder interno en la organización.
Difusión de cambios en el SGC a todos los involucrados en el mismo.	Dueños d Procesos Alta Dirección Especialista de Procesos	Abril 2018	Humanos Materiales	Dara conocer a toda la organización los cambios en el SGC.	Conocimiento de todos los involucrados en el SGC de las adecuaciones realizadas.
Realizar auditoría interna bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	Alta Dirección Auditores Internos Especialista de Procesos	Abril 2018	Humanos Financieros	Detectar brechas para su corrección antes de la recertificación.	Informe de auditoría.
Cierre de brechas detectadas en auditoría interna. (de aplicar)	Dueños de Procesos. Especialista de Procesos.	Junio 2018	Humanos	Cerrar a 60 días las brechas encontradas.	SGC conforme a los requisitos.
Auditoría de Re-certificación	Alta Dirección Ente Certificador	Junio 2018	Humanos Financieros	La conformidad total del SGC.	Re-certificación 2018- 2021

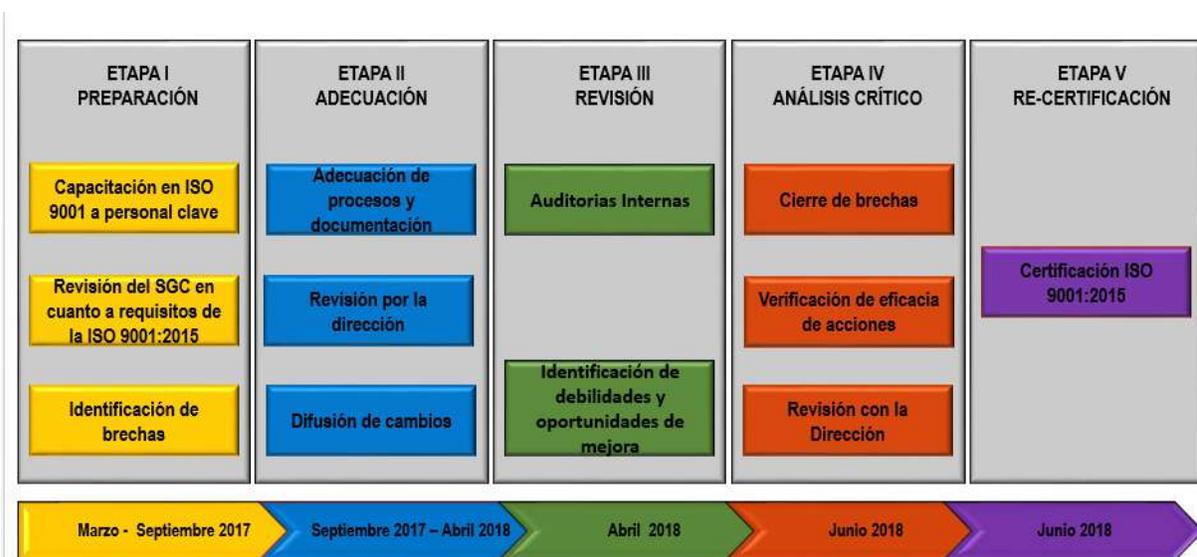
**Tabla V- 10** Análisis de Riesgos

<b>Paso de acción</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Acciones para mitigarlo</b>
Revisión de los aspectos internos y externos que son pertinentes al SGC y al propósito estratégico de organización a través un análisis DOFA.	Que no se considere algún aspecto relevante para el SGC.	Realizar reuniones periódicas para revisión y seguimiento de los aspectos identificados, teniendo en cuenta todo el contexto de la organización y su entorno.
Realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el paso de acción anterior	Que no se realice seguimiento oportuno y se materialice una amenaza o se maximice una debilidad.	Realizar un cronograma de revisión, preferiblemente mensual o incluir este seguimiento como ítem en los comités gerenciales.
Determinar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del servicio y la capacidad de dar respuesta al cliente	La no determinación de un riesgo que afecte la conformidad del servicio y que el mismo se materialice.	Revisiones periódicas del análisis DOFA y su actualización. Establecer estrategias ante la materialización de un riesgo.
Documentar y normar el proceso de adecuación de los servicios que toma VENEASISTENCIA del portafolio de productos de SSCC, dado que para la norma 9001:2015 no se puede aplicar la exclusión y se toma esta adecuación como parte del diseño o desarrollo de productos.	Que la documentación establecida no incluya todos los aspectos que deban considerarse para el proceso de diseño y desarrollo.	Levantamiento y revisión de la información con el gerente técnico. Una vez terminado el documento solicitar apoyo a las filiales que ya cuentan con el proceso formalizado para la revisión del mismo.
Establecer lineamientos para la preservación de los materiales y equipos de los clientes y/o proveedores externos que permanezcan en las instalaciones de la organización, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 8.5.3 de la norma ISO 9001:2015.	Pérdida o deterioro de materiales y/o equipos ajenos a la organización.	Cumplimiento de los lineamientos establecidos y frecuente seguimiento por el responsable d infraestructura.
Diseñar un modelo de revisión por la dirección y que incluya periodicidad en la que se deberá realizar la misma y las entradas y salidas incluidas en las cláusulas 9.3.2 y 9.3.3 de la norma 9001:2015	Que se excluya un ítem relevante en la guía de revisión.	Una vez realizada la guía, realizar una revisión exhaustiva contra los requerimientos de la norma para esta actividad.
Formación a los dueños de procesos en cuanto a la norma ISO 9001:2015	Desconocimiento de la norma y sus cambios.	Cumplimiento de la formación garantizando que los dueños de procesos asistan y participen en la misma.
Actualizar a los auditores internos en la norma ISO 9001:2015	No contar con auditores internos	Contratación del servicio de manera externa.
Formación de un auditor líder	No contar con un auditor líder en la organización.	Contratación del servicio de manera externa.
Difusión de cambios en el SGC a todos los involucrados en el mismo.	Desconocimientos del personal clave de los aspectos del SGC actualizados.	Campañas constantes sobre los cambios que se realicen, difusiones, entregas de material informativo.
Realizar auditoría interna bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	No contar con personal y/o recursos financieros para esta actividad.	
Cierre de brechas detectadas en auditoría interna. (de aplicar)	Que no se cierren o identifiquen a tiempo las brechas y se detecten desviaciones en la auditoría de certificación.	Realizar auditoría interna profunda y hacer seguimiento a los hallazgos para su cierre antes de la auditoría externa.
Auditoría de Re-certificación	Suspensión de la certificación	Cumplir con el plan establecido a fin de evitar que se materialice este riesgo.

**Objetivo 4. Formular las etapas para la migración a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C.A.**

Una vez desarrollados los objetivos anteriores, en los que, se identificaron las diferencias de las normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 (objetivo 1), se verificó el cumplimiento de los requisitos, identificando aquellos que la organización actualmente no cumple (objetivo 2) y se determina establece el modelo de plan de acción (objetivo 3), a continuación, se formulan los lineamientos para la migración a la norma ISO 9001:2015.

En este sentido, a continuación se muestra, a través de una hoja de ruta las acciones a seguir por la empresa para la adecuación del SGC.



**Figura V-1.** Hoja de ruta para la migración del SGC de VENEASISTENCIA de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015.

La etapa I, preparación, consiste en la revisión de la norma, capacitación del personal clave en cuanto a la norma, entendiendo como personal clave a los dueños de procesos, alta dirección, especialista de procesos y los auditores internos, para que, una vez los mismos cuenten con el conocimiento de esta norma, y teniendo el diagnóstico resultante del objetivo dos, se identifiquen las brechas en cada proceso del SGC.

Responsables: Gerente de RRHH, Especialista de Procesos.

**Tabla V-11** Plan de formación

Actividad Formativa	Fecha	Duración	Participante sugerido	Facilitador	Responsable de la ejecución
Auditor Interno ISO 9001:2015	Marzo- Abril 2017	64 horas	Especialista de Procesos	FONDONORMA	Gerente RRHH
Contenido Norma ISO 9001:2015	Marzo 2017	16 horas	Audidores internos	FONDONORMA	Gerente RRHH
Introducción a la norma ISO 9001:2015	Abril 2017	8 horas	Dueños de Procesos	RF&V Consulting	Gerente RRHH
Difusión de cambios a procesos operativos	Mayo - Julio	Jornadas de 2 horas	Colaboradores área de Operaciones	Especialista de Procesos, Responsable de Calidad y Formación	Jefe de Operaciones

La etapa de adecuación (II), consiste en realizar los ajustes correspondientes a cada proceso, garantizando que las salidas de los mismos sean conformes a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y difundir los cambios realizados.

Igualmente, en esta etapa se debe realizar la revisión por la dirección, en la que se debe tener en cuenta los aspectos internos y externos que afecten el SGC.

Responsables: Dueños de procesos, Especialista de Procesos, Alta Dirección.

En la etapa III, revisión, se realiza la auditoría interna de verificación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se identifican las acciones p a tomar para el cierre de las brechas identificadas.

Responsables: Auditores Internos, Especialista de Procesos y dueños de procesos

A continuación se muestra el plan de auditoría 2017.

	<b>Fecha de elaboración:</b>
	Marzo 2017

Fecha de Revisión: 10-03-2017

ÁREAS O PROCESOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Dirección					AIC	AE					AIC		
Gestión de Calidad					AIC	AE					AIC		
Recursos Humanos: Capacitación.					AIC	AE					AIC		
Recursos Humanos					AIC	AE					AIC		
Seguridad y Salud Laboral					AIC	AE							
Gestión Técnica					AIC								
Recursos Humanos: Nómina											AIC		
Comercial /Ventas					AIC	AE							
Comercial					AIC	AE							
Gestión de Quejas y Reclamos					AIC	AE							
Contact Center					AIC	AE							
Monitoreos de Calidad					AIC	AE							
Proveedores (Gestión de Proveedores de asistencia)					AIC	AE							
Compras e Inventario					AIC	AE							
Infraestructura Física					AIC	AE					AIC		
Tecnología de Información (TI)					AIC	AE							
Administración: Facturación, Cobranzas					AIC	AE							
COMENTARIOS					LEYENDA								
<b>1ra auditoría interna se deberá realizar bajo la norma ISO 9001:2008</b>					<b>Tipo de Auditoría (TA)</b>			<b>Estatus (ES)</b>					
<b>2da auditoría interna, (nov) luego de la auditoría de seguimiento por BV, realizarla bajo la norma ISO 9001:2015 para identificación de brechas y ajustarse antes de la recertificación en 2018</b>					Auditoría Interna de Calidad			<b>AIC</b>	PLANIFICADO				
					Auditoría de SySO			<b>ASL</b>	EJECUTADO				
					Auditoría Externa BV			<b>AE</b>	SUSPENDIDO				
					Auditoría de Control Interno			<b>ACI</b>	POSTERGADO				

Figura V-2. Programa de auditoría 2017.

En la etapa de análisis crítico, se revisará la eficacia de aquellas acciones que se hayan cerrado y se realizará una segunda revisión con la dirección presentando el estatus del SGC a la fecha.

Responsables: Auditores Internos, Especialista de Procesos, Alta Dirección y dueños de procesos

Por último, en la etapa V, el ente certificador realiza la auditoría correspondiente y otorga la certificación en base a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Responsables: Todos los involucrados en el SGC y Ente certificador.

**Tabla V-12** Plan de comunicaciones

<b>¿Qué comunicar?</b>	<b>¿Cuándo comunicar?</b>	<b>¿A quién comunicar?</b>	<b>¿Cómo comunicar?</b>	<b>¿Quién comunica</b>
Plan de acción a seguir para la migración	Al ser aprobado por la alta gerencia	A todos los involucrados en el plan	A través de mesas de trabajo	Especialista de Procesos
Nuevos documentos /Actualizaciones de documentos	Al ser aprobados	Personal involucrado en el documento bien sea como cliente del mismo o como proveedor.	A través de correo electrónico	Especialista de Procesos
Programa y plan de auditoría	Al ser aprobados por la Gerencia General	A todos los colaboradores de la organización	A través de correo electrónico y difusión INTRANET	Especialista de Procesos
Hallazgos de auditorías	Al finalizar la auditoría	A la alta gerencia y especialista de procesos	En informe de auditoría/ presentación de cierre	Auditor líder
Resultados de auditoría.	Al recibir el informe	A los dueños de procesos involucrados en la auditoría	A través de correo electrónico	Especialista de procesos
Desempeño del Proyecto	Al cierre de cada mes	Al Gerente general	En reuniones de seguimiento	Especialista de procesos
Desempeño del SGC	Al cierre de cada mes	Al Gerente general	Informe Gerencial	Especialista de procesos

## **CAPITULO VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

### **CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL**

#### **Objetivo General:**

Diseñar el plan para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA, C. A.

Para el cumplimiento de este objetivo, se presenta la propuesta del plan para la migración del SGC de VENEASISTENCIA a la norma internacional ISO 9001:2015, alimentada de los resultados obtenidos en el desarrollo de los cuatro objetivos específicos.

**PLAN PARA LA MIGRACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 A LA  
NORMA ISO 9001:2015 EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VENEASISTENCIA, C. A.**

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para la migración de la norma ISO 9001:2008 a la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la empresa VENEASISTENCIA, C.A.

## 2. ALCANCE

Determinar las actividades necesarias para la migración del SGC de VENEASISTENCIA a la norma ISO 9001:2015, y el cronograma para la ejecución de las mismas, teniendo en cuenta que el mismo se debe encontrar adecuado a esta versión de la norma antes de la auditoría de re-certificación, a efectuarse en junio 2018.

El plan deberá contener:

- Revisión de requisitos de la norma ISO 9001:2015
- Identificación de requisitos no cumplidos en el SGC de VENEASISTENCIA.
- Identificación de nuevos requisitos, aplicables al SGC de VENEASISTENCIA.
- Plan de acción para la migración del SGC de VENEASISTENCIA a la norma ISO 9001:2015.
- Cronograma de trabajo para la migración del SGC de VENEASISTENCIA a la norma ISO 9001:2015.

### 3. PREMISAS

- Se deberá considerar que el sistema de gestión de la calidad de VENEASISTENCIA debe estar adecuado a los requisitos de la norma ISO 9001\_2015, antes de la auditoria de re-certificación de junio 2018.

### 4. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO (EDT)

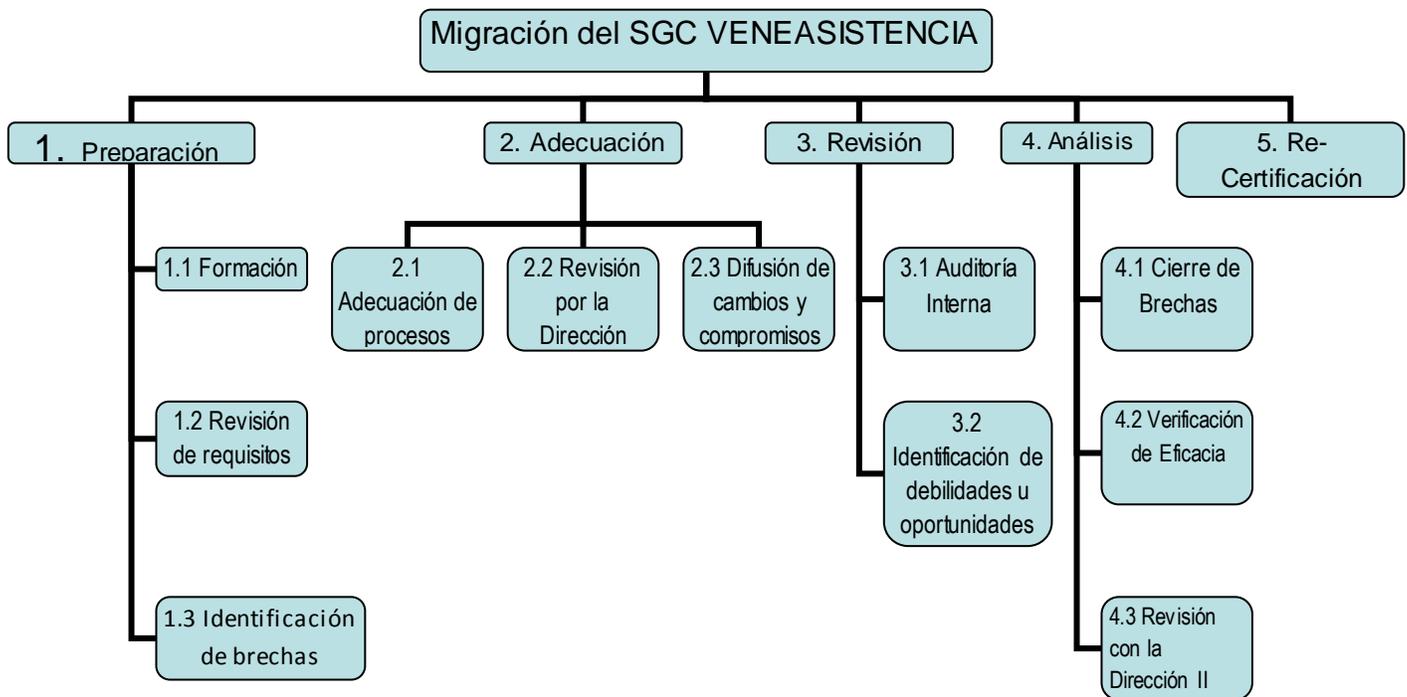


Figura VI-1 EDT del plan de migración

#### 4.1 DICCIONARIO DE LA EDT

**Tabla VI-1** Diccionario de la EDT

ITEM	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1.1	Formación del personal	Se refiere a proporcionar formación en cuanto a la norma ISO 9001:2015 al personal involucrado en el SGC	Plan de Formación  Formación	Gerente de RRHH
1.2	Revisión de Requisitos	Revisar uno a uno los requisitos de la norma ISO 9001:2015.		Especialista de Procesos
1.3	Identificación de brechas	Identificación de requisitos de la norma ISO 9001:2015 no cumplidos por el SGC de VENEASISTENCIA	Lista de verificación de cumplimiento (anexo 1 del plan)	Especialista de Procesos (Líder del Proyecto)
2.1	Adecuación de Procesos	Revisar y actualizar los procesos (y la documentación y registros de los mismos) en cuanto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Caracterizaciones de procesos y documentación revisada y actualizada	Dueños de Procesos Especialista de Procesos
2.2	Revisión por la Dirección (1)	Reunión con la alta dirección para establecer estrategias, revisar avances y establecer metas.	Informa de revisión por la dirección.	Alta Dirección Especialista de Procesos
2.3	Difusión de cambios	Difundir a los involucrados, los cambios realizados en los procesos y las estrategias pertinentes al SGC	Información difundida a través de charlas, folletos, carteles, INTRANET y correos electrónicos	Especialista de Procesos Dueños de Procesos
3.1	Auditoría Interna	Auditoría de revisión del sistema en cuanto al cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	Informe de auditoría	Audidores Internos
3.2	Identificación de debilidades y oportunidades/Análisis de hallazgos	Identificación de las acciones para minimizar las debilidades y/o riesgos y maximizar las oportunidades	Planes de acción	Alta Dirección Audidores Internos Especialista de Procesos
4.1	Cierre de brechas	Cierre de las acciones establecidas en cuanto a las desviaciones detectadas en la auditoría	Acciones cerradas	Responsable de acciones. Especialista de procesos
4.2	Verificación de la eficacia	Verificación de eficacia de las acciones establecidas para la corrección de las desviaciones	Acciones verificadas	Audidores Internos Especialista de Procesos
4.3	Revisión por la Dirección II	Revisión con alta dirección para revisar estatus del SGC.	Informe de revisión por la dirección.	Alta Dirección Especialista de Procesos.

ITEM	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLE
5	Re- Certificación	Certificación del SGC con la norma ISO 9001:2015	Certificado renovado	Todos los Stakeholders

## 5. STAKEHOLDERS

- Alta Dirección de la empresa, conformada por el comité gerencial.
- Dueños y/o responsables de procesos.
- Especialista de Procesos.
- Auditores Internos
- Personal operativo de los procesos pertenecientes al alcance del SGC.
- Ente Certificador

## 6. RECURSOS

- 6.1 Tiempo: para la ejecución del presente plan se cuenta con un tiempo de quince (15) meses.
- 6.2 Costos: los costos inherentes a la formación del personal y a los recursos materiales necesarios para la ejecución de algunos procesos en cumplimiento a requisitos identificados.
- 6.3 Humanos: los mencionados en la sección 3, identificados de la siguiente manera:

### 6.1. Estructura de Recursos Humanos del proyecto

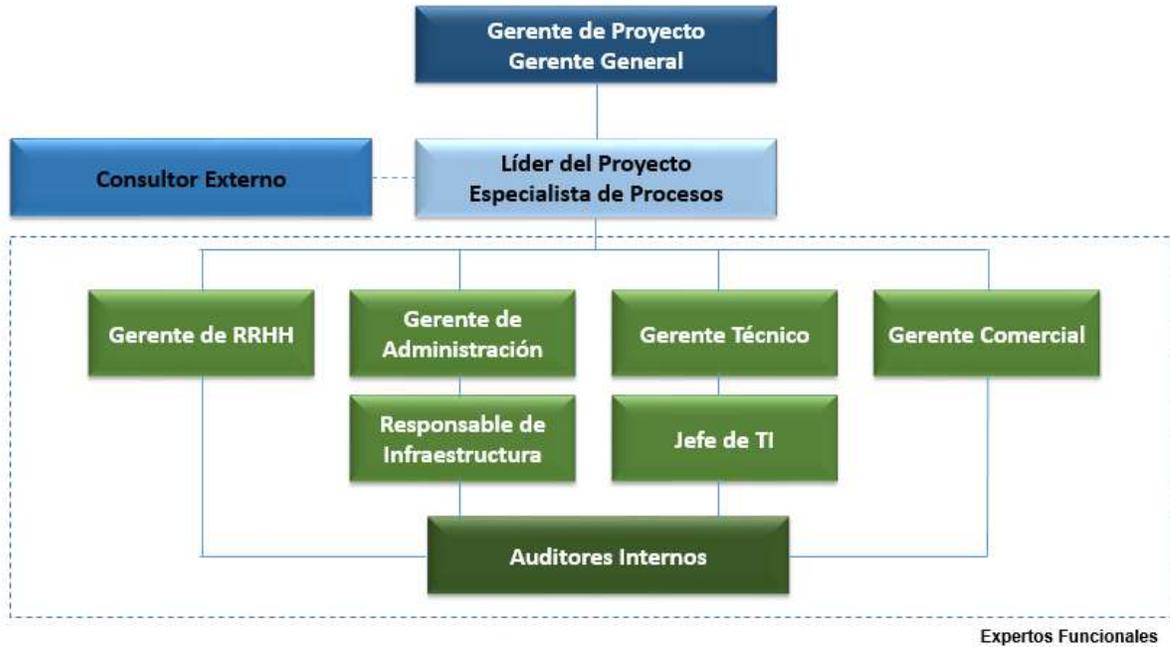


Figura VI-2. Estructura de recursos humanos del proyecto

## 7. PLAN DE ACCIÓN

Paso de acción	Persona Responsable	Fecha Tope	Recursos Necesarios	Desafíos Potenciales	Resultados
Revisión de los aspectos internos y externos que son pertinentes al SGC y al propósito estratégico de organización a través un análisis DOFA.	Alta Dirección Especialista de procesos	Enero 2018	Humanos	Lograr identificar de todas las cuestiones internas y externas.	Una matriz DOFA con estrategias para el cumplimiento de los objetivos del SGC. Cumplimiento requisitos cláusula 4.1
Realizar seguimiento a las estrategias establecidas en el paso de acción anterior	Alta Dirección Especialista de Procesos	Abril 2018	Humanos	Una vez realizado el primer seguimiento, deberá establecerse la frecuencia de seguimiento del mismo para que se convierta en una actividad periódica.	Validar estatus del cumplimiento de las estrategias. Nuevas oportunidades o riesgos identificados. Cumplimiento requisitos cláusula 4.1
Determinar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del	Alta dirección	Enero 2018	Humanos	Mitigar los riesgos y explotar las oportunidades	Cumplimiento del literal b de la cláusula 5.1.2

Paso de acción	Persona Responsable	Fecha Tope	Recursos Necesarios	Desafíos Potenciales	Resultados
servicio y la capacidad de dar respuesta al cliente				detectadas.	
Documentar y normar el proceso de adecuación de los servicios que toma VENEASISTENCIA del portafolio de productos de SSCC, dado que para la norma 9001:2015 no se puede aplicar la exclusión y se toma esta adecuación como parte del diseño o desarrollo de productos.	Gerente Técnico Especialista de Procesos	Diciembre 2017	Humanos	Normar el proceso de acuerdo a los lineamientos de la cláusula 8.3 de la norma y cumplir con lo establecido, generando registros que evidencien su aplicación.	Cumplimiento de la cláusula 8.3 de la norma ISO 9001:2015
Establecer lineamientos para la preservación de los materiales y equipos de los clientes y/o proveedores externos que permanezcan en las instalaciones de la organización, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 8.5.3 de la norma ISO 9001:2015.	Responsable de Infraestructura. Especialista de Procesos	Diciembre 2017	Humanos, Materiales; Financieros	Identificar, verificar; proteger y salvaguardar la propiedad de clientes y proveedores.	Control de los equipos y materiales de clientes y proveedores.  Cumplimiento de la cláusula 8.5.3.
Diseñar un modelo de revisión por la dirección y que incluya periodicidad en la que se deberá realizar la misma y las entradas y salidas incluidas en las cláusulas 9.3.2 y 9.3.3 de la norma 9001:2015	Especialista de Procesos	Octubre 2017	Humanos	Cumplir con lo normados en el documento que se diseñe.	Guía para la información de entrada a la revisión por la dirección y los resultados de la misma.  Cumplimiento de las cláusulas 9.3.2 y 9.3.3 de la norma.
Formación a los dueños de procesos en cuanto a la norma ISO 9001:2015	Gerente General Gerente de RRHH	Septiembre 2017	Humanos Financieros	Mantener auditores internos formados en la organización.	Personal involucrado y con mayor capacidad de aportar al cumplimiento de los objetivos y la adecuación del SGC
Actualizar a los auditores internos en la norma ISO 9001:2015	Alta Dirección Gerente de RRHH	Septiembre 2017	Humanos Financieros Tiempo	Mantener un equipo de auditores internos en la organización que apoye en el mantenimiento del SGC y garantizar las competencias del mismo.	La organización contará con auditores internos actualizados.
Formación de un auditor líder	Alta Dirección Gerente de RRHH	Septiembre 2017	Humanos Financieros	Mantener un equipo de auditores internos	Auditor Líder interno en la organización.

Paso de acción	Persona Responsable	Fecha Tope	Recursos Necesarios	Desafíos Potenciales	Resultados
				en la organización que apoye en el mantenimiento del SGC, y garantizar las competencias del mismo.	
Difusión de cambios en el SGC a todos los involucrados en el mismo.	Dueños d Procesos Alta Dirección Especialista de Procesos	Abril 2018	Humanos Materiales	Dara conocer a toda la organización los cambios en el SGC.	Conocimiento de todos los involucrados en el SGC de las adecuaciones realizadas.
Realizar auditoría interna bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	Alta Dirección Auditores Internos Especialista de Procesos	Abril 2018	Humanos Financieros	Detectar brechas para su corrección antes de la recertificación.	Informe de auditoría.
Cierre de brechas detectadas en auditoría interna. (de aplicar)	Dueños de Procesos. Especialista de Procesos.	Junio 2018	Humanos	Cerrar a 60 días las brechas encontradas.	SGC conforme a los requisitos.
Auditoría de Re-certificación	Alta Dirección Ente Certificador	Junio 2018	Humanos Financieros	La conformidad total del SGC.	Re-certificación 2018- 2021

### 8. CRONOGRAMA DE TRABAJO

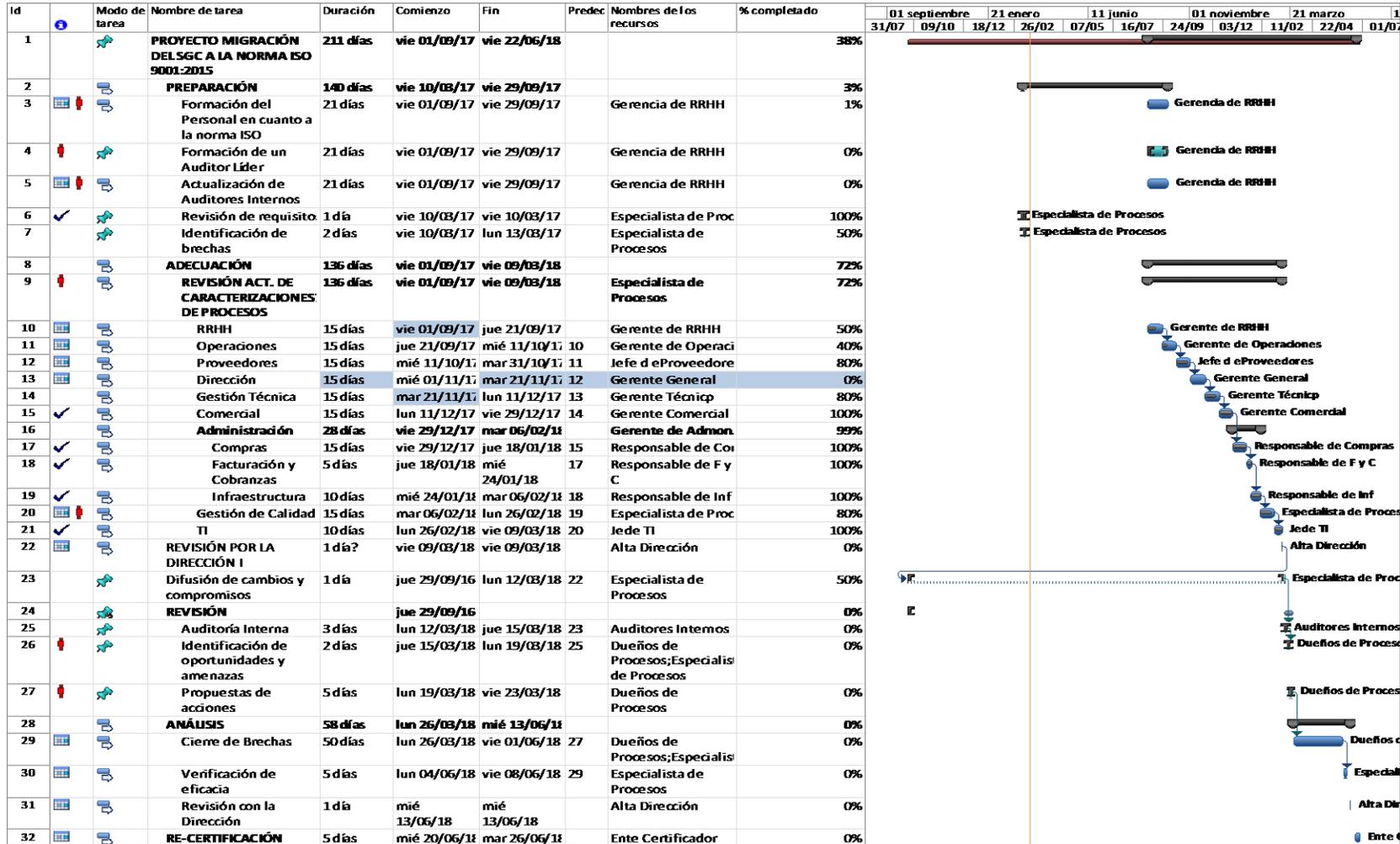


Figura VI-3 Cronograma de trabajo

## ANEXOS

### 1. Verificación de cumplimiento

Requisitos ISO 9001:2015		
4 Contexto de la organización		
4.1 Comprensión de la organización	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
¿Se encuentran determinadas las cuestiones internas y externas pertinentes para el propósito de la organización?	No	Se conocen a nivel organización, pero no se haya evidencia comprueben cumplimiento, siendo este un aspecto a mejorar.
¿Se realiza seguimiento y revisión sobre estas cuestiones internas y externas?	No	-
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
¿Se encuentran determinadas las partes interesadas pertinentes al SGC?	Si	En las caracterizaciones de procesos se muestran los clientes y proveedores (internos y externos) de cada proceso
¿Se determinan los requisitos pertinentes de estas partes interesadas?	Si	Requisitos de los clientes en condicionados. Contratos con proveedores. Contratos de empleados
¿Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	Si	Mejoras en las condiciones de empleados. Cambios en los condicionados de clientes.
4.3 Determinación del alcance del SGC	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
¿Se encuentra determinado los límites y aplicabilidad del SGC?	Si	Se encuentra documentado en el Manual de la Calidad
¿Está disponible y se mantiene como información documentada el alcance del SGC?	Si	Se encuentra documentado en el Manual de la Calidad
4.4 Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
4.4.1 ¿Se tienen determinados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?	Si	Mapa de procesos Organigrama
4.4.2 ¿Mantiene información documentada que apoye la operación de sus procesos?	Si	Se cuentan con procedimientos, normativas e

		instructivos documentados para cada proceso pertinente al alcance del SGC
¿Conserva información documentadas para tener confianza en de que los procesos de realizan según lo planificado?	Si	En cada procedimiento e instructivo de trabajo se identifican los registros que deben generarse del proceso.
<b>5 Liderazgo</b>		
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
5.1.1 ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con el SGC?	Si	Se aseguran os recursos necesarios, se rinden cuentas sobre resultados, existe una política y un manual de la calidad, se promueve la mejora, entre otros.
5.1.2 ¿Se determinan y cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicable?	Si	La Gerencia Comercial a través del procedimiento Captación de Clientes y el apoyo del área legal, determinan los requisitos del cliente y los reglamentarios. Evidencia: condicionados.
¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	No	Sin evidencia
¿Se mantiene enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	Si	Se encuentra como objetivo estratégico en el BSC de la organización
<b>5.2 Política</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
5.2.1 ¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad apropiada, que incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC.?	Si	La a política establecida
5.2.2 La política de la calidad está documentada, disponible y se comunica y aplica dentro de la organización?	Si	Manual de la calidad, carteleras de la organización, protectores de pantalla, Intranet.
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>

<b>organización.</b>	<b>(Si / No)</b>	
¿Las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes al SGC se asignan y comunican?	Si	Cada caracterización de proceso tiene un dueño y en cada procedimiento e instructivo de trabajo se establecen roles y responsabilidades.
Se asigna responsabilidad para: a) Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos b) Asegurar que los procesos estén generando y proporcionando salidas previstas c) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y oportunidades de mejora d) Asegurar de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización. e) Asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	Si	Responsabilidades documentadas en los perfiles de cargo, los roles en los procedimientos. Indicadores de gestión de los procesos. Revisión por la dirección.
<b>7 Planificación</b>		
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
6.1.1 ¿La organización determina los riesgos y oportunidades para asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseados, disminuir los no deseados y lograr la mejora?	Si	Sistema de control interno Acciones de mejora
6.1.2 ¿Se planifican las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?	Si	La organización cuenta con un sistema de control de riesgos operacionales en cual se identifica, para cada proceso los riesgos de los mismos y los controles a implementar para su mitigación. En cuanto a las mejoras, estas una vez identificadas, son tratadas como acciones de mejora
<b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
6.2.1 ¿Se establecen los objetivos de la calidad?	Si	Objetivos establecidos
¿Los objetivos de la calidad cumplen con los literales del apartado 6.2.1 de la norma?	Si	Objetivos establecidos
¿Se mantiene información documentada sobre los objetivos		Se encuentran documentados

de la calidad?	Si	en manual de la calidad y disponibles en: Intranet, cartelera y carteles.
6.2.2 ¿Se planifican los objetivos de la calidad de acuerdo a: qué se va a hacer, con qué recursos, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán?	Si	Minuta de revisión por la dirección
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se planifican los cambios del SGC considerando el propósito y las consecuencias de los mismos, la integridad del SGC y la asignación de los recursos?	Si	Proyecto de transición a la norma ISO 9001:2015
<b>7 Apoyo</b>		
<b>7.1 Recursos</b>		
<b>7.1.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento, implementación y mejora del SGC?	Si	Resultados de la revisión por la dirección
¿Se consideran las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	Si	Resultados de la revisión por la dirección
¿Se considera qué se necesita obtener de los proveedores externos?	Si	Resultados de la revisión por la dirección
<b>7.1.2 Personas</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos?	Si	Plantilla de trabajadores
<b>7.1.3 Infraestructura</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad del servicio?	Si	Cuenta con la infraestructura física y tecnológica acorde al servicio que ofrece. Igualmente cuenta con información documentada para el mantenimiento de la misma.
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	Si	Visualización de un ambiente de trabajo satisfactorio.

<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>		
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se proporcionan los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento o medición?	Si	Sólo hacen medición en cuanto a tiempos de servicios.
¿Los recursos proporcionados son apropiados para la actividad de seguimiento y medición realizada?	Si	El sistema transaccional es el que arroja los resultados de los tiempos de los servicios.
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se mantiene calibrado o verificado el equipo de medición?	Si	Si, la medición se realiza a través de hora del sistema transaccional de la organización, la cual es controlada y calibrada desde SSCC.
¿Se mantienen identificados los equipos de medición para determinar su estado?	Si	Si, la medición se realiza a través de hora del sistema transaccional de la organización, la cual es controlada y calibrada desde SSCC.
¿Se protegen contra daños, ajustes que pudieran invalidar el estado de calibración y los resultados de medición?	Si	Si, la medición se realiza a través de hora del sistema transaccional de la organización, la cual es controlada y calibrada desde SSCC.
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios?	Si	Cada persona tiene conocimiento de la actividad que realiza.
¿Estos conocimientos se mantienen y se encuentran a disposición?	Si	Procedimientos e instrucciones de trabajo documentadas.
<b>7.2 Competencia</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
		A través de la educación, formación y/o experiencia

¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos que afectan el SGC?	Si	establecida en los perfiles de cargo, a través de los cuales se realizan las contrataciones de personal o las transferencias de los mismos.
¿Se asegura de que las personas sean competentes, en cuanto a educación, formación o experiencia?	Si	Contrataciones o transferencia basadas en perfiles establecidos.
¿Se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	Si	Formaciones internas
¿Se conserva información documentada como evidencia de las competencias?	Si	Expedientes de trabajadores con soportes de formación.
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Las personas que realizan trabajos bajo el control de la organización conocen: la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes y su contribución a la eficacia del SGC?	Si	Consulta aleatoria
<b>7.4 Comunicación</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC? Incluyendo: qué, cuándo, cómo y a quién comunicar y quién comunica.	Si	Cada caracterización de proceso incluye una matriz de comunicación.
<b>7.5 Información documentada</b>		
<b>7.5.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿El SGC incluye la información documentada requerida por la norma 9001:2015? Alcance del Sistema Política de la calidad Objetivos y planes de mejora Procedimiento para el control de los procesos suministrados externamente.	Si	Manual de la calidad; Procedimiento de compras; Procedimiento de inclusión de proveedores en la red; Procedimiento de evaluación de proveedores.
¿El SGC incluye la documentación necesaria para la eficiencia del SGC?	Si	Todos los procesos del SGC cuentan con documentación.
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Al crear / actualizar documentación se tienen en cuenta: identificación y descripción, formato, la revisión y aprobación con respecto a conveniencia y	Si	Cuenta con plantillas que estandarizan la documentación en cuanto a formato y estructura.

adecuación?		Cuenta con una matriz de aprobación, establecida en el procedimiento Control de Documentos
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
7.5.3.1 ¿Se controla la información documentada a fin de asegurar que esté disponible y sea idónea para su uso?	Si	Procedimiento Control de Documentos (GC-PR-001) Lista maestra de documentos (Formulario GC-FR-001)
¿Se asegura su protección contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad?	Si	Los documentos aprobados son publicados en una plataforma que sólo permite la consulta y no la edición de los mismos.
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, se abordan las actividades en cuanto a: Distribución, acceso, recuperación y uso, Almacenamiento y preservación, Control de cambios Conservación y disposición.	Si	Se cumplen, en el procedimiento Control de documentos se establecen estos criterios
<b>9 Operación</b>		
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos de la provisión del servicio?	Si	Se tienen implementados los procedimientos e instrucciones de cada proceso y los indicadores para controlar los mismos.
¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios?	Si	La Gerencia Comercial se encarga de determinarlos y la responsabilidad se encuentra establecida en los procedimiento Captación de cliente y Mantenimiento de cuentas
¿Se establecen los criterios de aceptación de los servicios?	Si	El servicio aceptado queda registrado en los condicionados correspondientes.

¿Se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios?	Si	
¿Los procesos cuentan con controles implementados?	Si	Cada proceso tiene definidos indicadores
¿Se conserva información documentada en cuanto a: La confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Si	
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>		
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se mantiene comunicación con el cliente que incluya: Información relativa a los productos y servicios; Las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo cambios; Retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo quejas; Requisitos específicos para acciones de contingencia, de ser pertinente.	Si	Minutas de visitas a clientes, Condicionados de servicios.
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para productos o servicios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
Se definen los requisitos para los servicios, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los considerados necesarios por la organización.	Si	Condicionados de servicios.
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
8.2.3.1 ¿Se asegura la organización de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios que va a ofrecer a los clientes?	Si	
¿Lleva a cabo la organización una revisión antes de comprometerse a suministrar servicios, incluyendo: o) Requisitos especificados por el cliente p) Requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el usos especificado o previsto cuando sea conocido; q) Los requisitos especificados por la organización;	Si	La Gerencia Comercial y los Ejecutivos, elaboran, revisan y presentan a los clientes para su aprobación, las tarifas, acuerdos y/o contrato donde se formalizan los requisitos definidos por ellos.

r) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio?		Registro: Minutas de visitas a clientes
8.2.3.2 ¿Se conserva información documentada sobre los resultados de la revisión?	Si	Minutas de visitas a clientes
¿Se conserva información documentada sobre los requisitos nuevos para los servicios?	Si	ADENDUM, nuevos contratos y/o correos electrónicos.
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>		
<b>8.3.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para la posterior provisión de servicios?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<p>En las etapas del diseño y desarrollo se consideran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>s) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;</li> <li>t) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;</li> <li>u) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.</li> <li>v) Las responsabilidades y autoridades en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>w) Las necesidades de recurso internos y externos para el diseño y desarrollo de los servicios;</li> <li>x) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>y) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;</li> <li>z) Los requisitos para la posterior provisión de servicios;</li> <li>aa) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;</li> <li>bb) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo</li> </ul>	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>

	(Si / No)	
La organización determina los requisitos esenciales para el diseño y desarrollo, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>f) Los requisitos funcionales y de desempeño;</li> <li>g) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similar;</li> <li>h) Requisitos legales y reglamentarios aplicables;</li> <li>i) Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar</li> <li>j) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.</li> </ul>	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Cumplen los requisitos de las entradas;</li> <li>f) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del servicio;</li> <li>g) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado y a los criterios de aceptación;</li> <li>h) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta</li> </ul>	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los servicios?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3).
¿Se conservan información documentada sobre los cambios, los resultados de revisiones, la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?	No	En el alcance del certificado se excluye esta cláusula en la norma 9001:2008 (7.3)
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>		
<b>8.4.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se asegura la organización de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	Si	Aplicación de evaluación a los proveedores

¿Se determinan los controles a aplicar a los productos y servicios suministrados externamente?	Si	Procedimiento de evaluación de proveedores
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar servicios conformes a los clientes?	Si	Evaluación de proveedores e implementación de acciones correctivas ante desviación de resultados
¿Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?	Si	Evaluación de proveedores e implementación de acciones correctivas ante desviación de resultados
¿Se definen los controles que pretende aplicar a los proveedores externos y las salidas resultantes?	Si	Evaluación de proveedores e implementación de acciones correctivas ante desviación de resultados
¿Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	Si	Toma de acciones posteriores a los resultados de evaluaciones.
¿Se determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos?	Si	Al recibirse los materiales y servicios adquiridos son evaluados para comprobar la conformidad con los requisitos establecidos
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	Si	Solicitud de compras Orden de compras
¿Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: g) Los procesos, productos y servicios a proporcionar; h) La aprobación de: productos y servicios, métodos procesos y equipos y la liberación de productos y servicios; i) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; j) Las interacciones del proveedor externo con las organización; k) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización; l) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Si	Se asegura la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes del envío al proveedor.

<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>		
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿La provisión de los servicios se implementa bajo condiciones controladas?	Si	
<p>¿Estas condiciones incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>h) Disponibilidad de la información documentada que defina las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</li> <li>i) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</li> <li>j) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de para el control de los procesos o sus salidas;</li> <li>k) El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación d los procesos;</li> <li>l) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</li> <li>m) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio; cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;</li> <li>n) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</li> </ul>	Si	<p>Disponibilidad de instrucciones de trabajo al personal operativo Uso de materiales y herramientas necesarias Seguimiento y medición del servicio.</p> <p>Se cuenta con documentación sobre estos controles, tal como los procedimientos Toma de Asistencia (GO-PR-001) y Toma de Asistencia Médica (GO-PR-003)</p>
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	Si	Los servicios se identifican con un número único desde su inicio hasta el cierre del mismo a través del sistema transaccional de asistencias AMA.
¿Se identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio?	Si	
¿Se controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?	Si	El número de asistencia asignado por el sistema AMA es único.

¿Se mantiene información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	Si	En el sistema AMA se lleva la trazabilidad desde la toma del servicio hasta el cierre del mismo, incluyendo incidencias (de presentarse)
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se identifican, verifican y protege la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrados para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	No	Se cuenta con un depósito para la permanencia de materiales de proveedores externos, más los mismo no se encuentran identificados
<b>8.5.4 Preservación</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se preservan las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?	Si	A través del mantenimiento de los registros de calidad en sistemas electrónicos o físicos, garantizando que la información se mantiene.
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios?	No aplica	Esta cláusula no es aplicable al SGC de VENEASITENCIA dado que los servicios prestados pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, esta gestión no involucra procesos especiales.
¿En la determinación del alcance se considera: f) Los requisitos legales y reglamentarios; g) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; h) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; i) Los requisitos del cliente; j) La retroalimentación del cliente?	No aplica	Esta cláusula no es aplicable al SGC de VENEASITENCIA dado que los servicios prestados pueden ser verificados durante la prestación de los mismos, esta gestión no involucra procesos especiales.
<b>8.5.6 Control de los cambios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se revisan y controlan los cambios para la producción o prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la	S/I	

conformidad con los requisitos?		
¿Se conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios y las personas que autorizan?	S/I	
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se implementan acciones en las etapas adecuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio?	Si	Si, el proceso de prestación de servicio cuenta con distintas etapas, las cuales cuentan con procedimiento e instrucciones definidas en cuanto a actividades y tiempo de ejecución.
¿Se conservan información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo evidencia de la conformidad y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	Si	Todas las actividades realizadas por el personal operativo durante la gestión del servicio queda registrada en el sistema transaccional AMA, a través del cual se le hace seguimiento y monitoreo posterior para verificar la calidad de la atención.
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
8.7.1 ¿Se asegura de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	No	Dada la naturaleza del servicio, no conformidad es detectada posterior a la entrega del servicio o por la no prestación del mismo, a través de una queja o reclamo del asegurado.
¿Se toman acciones basadas en la naturaleza de la no conformidad, siguiendo uno o más de los siguientes criterios: e) Corrección f) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos o servicios; g) Información al cliente; h) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?	Si	Se tiene documentado un procedimiento que establece las responsabilidades, autoridades y acciones a seguir cuando se detecta un servicio no conforme. Servicios no conformes (GC-PR-007)
8.7.2 Se conserva información documentada que: e) Describa la no conformidad;		Se mantienen registros generados de los

<p>f) Describa las acciones tomadas; g) Describa las concesiones obtenidas; h) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?</p>	Si	<p>procedimientos: Manejo de quejas y reclamos (GO-PR-023) Daños a vehículos (GP-PR-007) Manejo de Reembolsos (GO-PR-027).</p>
<b>9 Evaluación del desempeño</b>		
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>		
<b>9.1.1 Generalidades</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<p>¿Se ha determinado:</p> <p>e) Qué necesita seguimiento y medición; f) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; g) Cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición; h) Cuándo se deben analizar y evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?</p>	Si	<p>Indicadores establecidos por procesos.</p> <p>Registros de monitoreo de servicios y encuestas de satisfacción.</p> <p>Procedimiento de Auditoría Interna.</p>
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<p>¿Se realiza seguimiento de las percepciones de los clientes y del grado en el que se cumplen sus necesidades?</p>	Si	<p>Bienalmente, Servicios Centrales (SSCC) ejecuta un proceso de medición de la satisfacción de los clientes, partners y proveedores, denominado "Observatorio de la calidad".</p> <p>Adicional, internamente se ejecuta, de manera mensual el procedimiento "Encuestas de Satisfacción de Clientes" (GO-PR-029) a una muestra de los</p>
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
<p>¿Se analizan y evalúan los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, evaluando:</p> <p>h) La conformidad de los productos y servicios; i) El grado de satisfacción del cliente; j) El desempeño y eficacia del SGC;</p>		<p>Se analizan estos datos de acuerdo a lo establecido en los procedimientos: Manejo de quejas y reclamos; Encuestas de satisfacción;</p>

<p>k) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; l) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades; m) Desempeño de los proveedores externos; n) La necesidad de mejoras en el SGC?</p>	Si	<p>Medición, seguimiento y control de indicadores de gestión; Evaluación de proveedores de asistencia; Evaluación de proveedores de bienes y servicios; Establecimiento de acciones</p>
9.2 Auditoría Interna	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<p>9.2.1 ¿Se llevan a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC: a) es conformes con: 1. los requisitos propios de la organización para su SGC; 2. los requisitos de la norma ISO 9001. b) se implementa y mantiene eficazmente</p>	Si	<p>Se realizan auditorías internas anuales, además se establece que al menos bienalmente deben ser auditados todos los procesos.  Procedimiento GC-PR-003 Auditoría Interna.</p>
<p>9.2.2 ¿Se planifica, establece implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que cumplan con los requisitos establecidos en los literales de la cláusula 9.2.2 de la norma ISO 9001:2015?</p>	Si	<p>Programas de auditoría Informes de auditoría Minutas de presentación de resultados de auditorías</p>
9.3 Revisión por la dirección		
9.3.1 Generalidades	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<p>¿La alta dirección revisa el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización?</p>	Si	<p>Minuta de revisión por la dirección</p>
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<p>¿La revisión por la dirección incluye: g) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; h) Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC; i) Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC; j) La adecuación de los recursos k) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades; l) Las oportunidades de mejora</p>	No	<p>Se cumplen todos, a excepción de los literales b y e que son los que incluye esta nueva versión de la norma. Evidencia de cumplimiento de otros literales: minuta de la revisión, presentación para la revisión (2016)</p>

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
¿Las salidas de la revisión incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: d) Las oportunidades de mejora; e) Cualquier necesidad de cambio en el SGC; f) Las necesidades de recursos	Si	Minuta de revisión por la dirección (2016)
<b>10 Mejora</b>		
10.1 Generalidades	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción, incluyendo: d) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos; e) Corregir; prevenir o reducir los efectos no deseados; f) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	Si	Reestructuración de organización para optimizar el uso de recursos, movimiento de personal, acciones correctivas implementadas.
10.2 No conformidad y acción correctiva	Cumplimiento (Si / No)	Evidencias Observaciones
<b>10.2.1 Ante una no conformidad, la organización:</b> g) Reacciona ante la no conformidad, tomando las acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias? h) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad mediante: 4. La revisión y análisis de la no conformidad 5. La determinación de las causas de la no conformidad 6. La determinación de si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir? i) Implementa acciones necesarias? j) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; k) De ser necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; l) De ser necesario, hace cambios en el SGC?	Si	Registros de no conformidades en formulario Registro de acciones (GC-FR-002), y seguimiento y control de las acciones en la aplicación Producteev. Procedimiento: Establecimiento y control de acciones (GC-PR-004).  Nota: literal e, se debe desarrollar.
<b>10.2.2</b> ¿Se conserva información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y acciones tomadas	Si	Registros de no conformidades en formulario Registro de acciones (GC-FR-

posteriormente; los resultados de las acciones correctivas		002), y seguimiento y control de las acciones en la aplicación Producteev
<b>10.3 Mejora continua</b>	<b>Cumplimiento (Si / No)</b>	<b>Evidencias Observaciones</b>
¿Se mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?	<b>Si</b>	Trabajando en la identificación, análisis y solución de las desviaciones que ponen en riesgo la eficacia del SGC, a través de: El uso de la política y objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y de mejora, los controles de riesgos operacionales y el mantenimiento de su certificación.
¿Se consideran los resultados y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	<b>Si</b>	Propuestas de planes de acción o mejora, resultantes de la revisión por la dirección.

## CAPITULO VII. LECCIONES APRENDIDAS

“Una Lección Aprendida es una información útil en relación con los efectos de una acción o conjunto de acciones sobre la realidad, que es obtenida a partir de procesos de ‘ensayo y error’. Una Lección Aprendida permite optimizar el modo, foco o amplitud de una acción para su futura implementación, o evaluar la conveniencia de su no aplicación ulterior”

A continuación se presenta las lecciones aprendidas que surgen del TEG presentado, de acuerdo a las áreas de conocimiento que apliquen del PMI.

**Tabla VII-1.** Lecciones Aprendidas

Área de Conocimiento	Observación	Lección Aprendida
<b>Alcance</b>	Se refiere a la delimitación de lo que se desea lograr con la ejecución del proyecto	La definición del alcance es de suma importancia dado que éste es quien proporcionará la guía hacia lo que se desea alcanzar, en este sentido, el alcance se encuentra establecido en los objetivos planteados para el TEG. Igualmente, para del presente Trabajo Especial de Grado, se focaliza la importancia del alcance, no sólo del proyecto como tal, sino de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en el SGC de VENEASISTENCIA, pues sólo a través del alcance del sistema se puede realizar la verificación de aplicación o no de cada requisito.
<b>Tiempo</b>		Gestionar el tiempo adecuadamente permite el logro de los resultados deseados. Para el presente TEG el tiempo es de relevancia, dado que la empresa tiene un límite establecido para realizar la migración de su sistema, tiempo dado por la vigencia del certificado actual, el cual vence en junio del año 2018.
<b>Costos</b>	No aplicó para el presente TEG	Sin embargo, la propuesta incluye una capacitación al personal clave interviniente en el SGC y la actualización – formación de auditores internos. Este segundo deberá evaluarse, porque la empresa tiene la opción de contratar los servicios de auditoría interna con un proveedor externo.
<b>Calidad</b>		Una de las áreas más relevante en cuanto al presente TEG. En este sentido, la calidad
<b>Recursos Humanos</b>		Es importante contar con el personal adecuado en cada fase del proyecto así como en cada proceso de una organización para poder obtener los resultados deseados.
<b>Comunicaciones</b>		Para la gestión de proyectos, como para la operativa diaria de un proceso, es importante establecer las comunicaciones necesarias. Notificar a todos los involucrados de los resultados de cambios en los procesos existentes, los nuevos procesos, las mejoras realizadas, entre otros, juega un papel importante en toda implementación de un proyecto.
<b>Riesgos</b>		Tanto para la gestión de proyectos, como para cada proceso de una organización, es importante la gestión adecuada de los riesgos, la cual debe involucra la identificación de los mismos y la implementación de medidas para su mitigación.
<b>Involucrados</b>		Es necesario la selección correcta de quienes serán los participantes en el proyecto, así como la determinación de sus roles y funciones, teniendo para ello en cuenta las capacidades y especialidades de los mismos, el aporte que se requiere y la etapa en la que participarán.

## **CAPITULO VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES:**

De acuerdo a los objetivos planteados, se concluye que los mismos fueron alcanzados satisfactoriamente, ya que se logró establecer el plan a seguir por la empresa Servicios Generales VENEASISTENCIA C.A, para la migración de su SGC a la norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta el tiempo con el que cuenta la organización para completar la migración.

En cuanto a los resultados por objetivos se tienen que:

Para el objetivo uno (1), se identificaron los requerimientos que contiene la nueva norma ISO 9001 distintos a los establecidos en la norma ISO 9001:2008, a través una tabla comparativa.

Igualmente, en cuanto a la documentación y los registros obligatorios, se realizó un chequeo para identificar aquellos que se incorporan en la nueva norma, concluyendo que, la versión 2015 aun cuando solicita menos procedimientos documentados, contiene dos nuevos documentos que no se establecían en la versión anterior, los cuales son, la operación de los procesos y los planes de mejora.

En el objetivo dos (2), Se evaluaron uno a uno los requerimientos de cada cláusula, a través de una lista de verificación o modelo de auditoría de diagnóstico, identificando el requisito y si el mismo se encuentra cubierto en el SGC de VENEASISTENCIA y la aplicación o no de aquellos no cubiertos.

Mediante esta evaluación se identificaron las brechas en las cuales se debe trabajar para la adecuación del SGC.

El objetivo tres (3), se desarrolló elaborando un modelo de plan de acción, alimentado principalmente por acciones dirigidas al cumplimiento de los objetivos no

cubiertos, identificados en el objetivo dos, y otras acciones propias de la adecuación en cuanto a formación del personal y actualización de auditores.

Este plan incluye la acción, el plazo de las mismas, los recursos y las salidas esperadas.

En el objetivo cuatro (4), se identificaron las etapas a través de un modelo de hoja de ruta, alimentado por los resultados del objetivo tres. Siendo formuladas un total de cinco etapas identificadas como: preparación, adecuación, revisión, análisis y por último, recertificación.

Además de ello, de manera general se concluye que, el contar un sistema de gestión de la calidad en una organización fortalece significativamente el control, seguimiento y mejora continua de sus procesos, contribuyendo así en garantizar la satisfacción del cliente y su propio personal. Si además, el sistema está certificado, asegura un reconocimiento y aceptación a nivel nacional e internacional.

La metodología de proyectos, es muy aplicable al mantenimiento de un SGC, sobre todo bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, dado que a través de la ejecución de proyectos, se pueden implementar mejoras al sistema, como es el caso presentado, la adecuación a la norma vigente es en sí mismo un proyecto para mejora.

El SGC de VENEASISTENCIA cuenta con un 83,33% de cumplimiento de los requisitos de la nueva norma, teniendo en cuenta la lista de verificación y tomando como que no se cumplen y/o implementan los requisitos excluidos del alcance actual del sistema.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber ejecutado esta investigación se consideraron una serie de recomendaciones las cuales pueden ser de gran utilidad para el mayor beneficio del trabajo realizado y para la mejora de la organización, a continuación se enumeran:

1. Se recomienda a la organización la atención y uso del plan aquí presentado como guía para la adecuación de su SGC a la norma ISO 9001:2015.
2. Se recomienda la asesoría de un externo durante todo el proceso de migración, dado que se cuenta con un solo recurso humano para el proceso de Gestión de la Calidad y con la disponibilidad limitada del mismo en cuanto a tiempo.
3. Se recomienda que, una vez formado el personal y adecuados los procesos pertinentes, realizar una auditoría interna con el apoyo de un consultor externo, para verificar la conformidad del SGC antes de someterse a la recertificación.
4. Involucrar a todo el personal que opere en los procesos pertenecientes a la línea certificada del SGC, haciéndoles ver el valor de su participación para la evolución del sistema y la conformidad del mismo.
5. Abordar oportunamente los riesgos y las oportunidades que se identifiquen en los procesos, tomando acciones para la mitigación de los primeros y la explotación de las oportunidades.
6. Validar la aplicación de los requisitos que se excluyen del alcance del SGC de la empresa, dado que para la aplicación de la nueva versión de la norma, no se pueden excluir cláusulas completas sino parte de estas.
7. Participación activa de la alta dirección en lo que al SGC se refiere, no sólo porque la norma exija mayor participación de éste, sino porque así se compromete más la organización en lo que a calidad se refiere.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARIAS, F. (2006) El proyecto de Investigación, Editorial Episteme. Caracas Venezuela.

Bautista, (2006), Manual de Metodología de la Investigación. Caracas Venezuela.

Código de Ética de los Directivos, Gerentes y Empleados de MAPFRE Asistencia, compañía internacional de seguros y reaseguros. (2015).

Código de ética y conducta profesional del Project Management Institute PMI (2010).

Colegio de Ingenieros de Venezuela. Código de Ética Profesional (1996). Disponible en <http://www.civ.vet.ve>. Consulta: 25/02/2017.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta oficial N° 5.908 del 19 de febrero de 2009, Caracas Venezuela.

International Organization for Standardization (ISO). Norma 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Ginebra.

International Organization for Standardization (ISO). Norma 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. (Sep. 2015) 5ta edición. Ginebra.

Ley de la Actividad Aseguradora (2015).

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (2002)

Marcial (2011), Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa metalmeccánica MECASUR C.A.

Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001). Caracas Venezuela.

Marqués (2011), Propuesta de un plan de calidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Transmitir energía Eléctrica de Electrificadora Caroní C. A.

Mateo (2009), en su publicación “Sistemas de Gestión de la Calidad, un camino para la satisfacción” Disponible en: [qualitytrends.squalitas.com](http://qualitytrends.squalitas.com). Consulta: 02/03/2017

Pacheco (2011), “Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la gerencia de apoyo técnico de la empresa CANTV”

Parejo, (2002), “Diseño de un plan de auditoría interna en el área de efectivo de la empresa talleres y montaje, C. A”.

Project Management Institute, Inc. (2013). Guía de Fundamentos de la Dirección de Proyectos (PMBOK). 5ta edición. Pensylvania – EEUU.

Ramos (2012), Propuesta para para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en CENCO – ZOTTI Farmacéutica S.A.

Safi (2011), Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa Servicios de Comedores Orlando, C. A. (SERCORCA).

Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER) 2002.

VENEASISTENCIA C.A. Manual de Gestión de la Calidad.