

GESTIÓN DOCUMENTAL BAJO LA NORMA ISO 9001 2015 EN LA ORGANIZACIÓN AUTOCORP

Darly Yurany Capote Certuche¹
darly.capote00@usc.edu.co

Lina Fernanda Márquez²
lina.marquez01@usc.edu.co

Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de [Ingeniería industrial] (1)
Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de [Ingeniería industrial] (2)

Resumen

El presente artículo desarrolla un tema de interés para la mayoría de compañías e industrias tanto manufactureras como prestadoras de servicios, dando un salto importante en el mundo del mejoramiento continuo tanto en procesos como en tiempos de producción, asumiendo como principal herramienta la gestión documental la cual se desarrolla tanto en la parte administrativa como en la parte técnica de las compañías, llevando como principal objetivo planificar, manejar y organizar toda la documentación realizada dentro de la compañía, desde la recolección de datos hasta la estandarización, manejo y conservación dentro de un sistema indicado de calidad. Teniendo en cuenta esto, la presente investigación está enfocada al desarrollo de la gestión documental de la NTC-ISO 9001 2015 dentro de la organización AUTOCORP en las áreas comercial y postventa; donde se realizaron entrevistas con los jefes de área, gerente comercial, gerente de servicio y/o persona encargada del proceso, para así mismo determinar cuál era la documentación existente que se podía estandarizar y cual se debía elaborar, dando inicio con la caracterización de los procesos que están involucrados en cada una de las áreas de estudio; documentando procedimientos, políticas, y demás. Posteriormente, se realizó la revisión y aprobación por parte del gerente general, continuando con la divulgación interna en las áreas correspondientes para luego ser ejecutada respectivamente por los empleados involucrados en este proceso. Dentro de los resultados obtenidos se logró visualizar mayor eficiencia en los procesos ejecutados e involucrados en las áreas en estudio, logrando así mismo el mejoramiento de procesos y comunicación en los niveles de la organización.

Palabras Clave: elaboración de documentos; gestión documental, eficiencia, minimizar errores, calidad

Abstract

This article develops a topic of interest to most companies and industries, both manufacturing and service providers, giving an important leap in the world of continuous improvement in both processes and production times, assuming as the main tool document management which is developed both in the administrative and technical part of the companies, taking as its main objective to plan, manage and organize all the documentation carried out within the company, from data collection to standardization, management and conservation within an indicated quality system.

Taking this into account, this research is focused on the development of the document management of the NTC-ISO 9001 2015 within the AUTOCORP organization in the commercial and after sales areas; where interviews were conducted with the bosses area, commercial manager, service manager and/or person in charge of the process, to determine which was the existing documentation that could be standardized and which should be developed, Starting with the characterization of the processes that are involved in each one of the study areas; documenting procedures, policies, and other. Subsequently, the review and approval was made by the general manager, continuing with the internal disclosure in the corresponding areas and then being executed respectively by the employees involved in this process. Inside the results obtained it was possible to visualize greater efficiency in the processes executed and involved in the areas in study, achieving also the improvement of processes and communication at the levels of the organization.

Keywords: Elaboration of documents; document management, efficiency, minimize errors, quality

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta las exigencias que han aumentado por parte de los clientes, para toda compañía es de alta relevancia seguir unos respectivos estándares de calidad los cuales permiten que el servicio prestado sea óptimo; convirtiéndose en una fuerza primordial que impulsa a las empresas a mejorar día a día por medio de herramientas fundamentales y esenciales, como lo es la gestión documental que acatan los diferentes requerimientos que se tienen actualmente en el mercado y las cuales han hecho que las empresas se vean obligadas a realizar un seguimiento permanente de todos los procesos, para lograr una mejora continua y la satisfacción del cliente.

A los procesos de mejora continua se le conocen como Sistemas de Gestión de Calidad, permitiendo planear, ejecutar y controlar las actividades que sean necesarias para el desarrollo de la misión de cualquier organización, específicamente Autocorp, la cual busca “ser una organización especializada en el sector automotriz dedicada a la comercialización de vehículos, repuestos, mantenimientos, reparaciones y servicios conexos para marcas líderes en Colombia, logrando el reconocimiento y completa satisfacción de nuestros clientes con el apoyo de un talento humano comprometido con nuestros valores, generando la mejor rentabilidad para nuestros accionistas y bienestar para la comunidad.” (Autocorp, 2018).

Por medio de varias investigaciones se pudo direccionar el proyecto y servir para establecer unos parámetros los cuales permitieron gestionar de manera eficiente varios de los documentos redactados y creados para la estandarización de procesos, como lo es el texto ISO 9000 quality systems handbook increasing the quality of an organization's outputs Seventh Edition del autor David Hoyle el cual permitió desarrollar como tal el enfoque de la investigación direccionándolo a un manejo de requisitos y requerimientos que son necesarios para lograr un apropiado proceso en la acreditación y en el caso de AUTOCORP de la gestión documental que hay que desarrollar para poder dar un paso más hacia uno de los objetivos de la organización, el cual es estandarizar todos sus procesos.

Cuando se hace referencia a la gestión documental y más si se involucra con los sistemas de gestión de calidad, se asocia directamente con las normas certificadas de calidad; la norma que se tomó como base en esta investigación fue la ISO 9001:2015, la cual no solo ha tenido como finalidad hacer efectivo el sistema de gestión de calidad, sino que además busca y genera en las organizaciones una conciencia más apropiada en la prevención e innovación de los procesos, llevando con sigilo el aumento de control y mejora; exigiendo así mismo a las compañías realizar autoevaluaciones que permitan visualizar el estado de los procesos internos hasta llegar a ofrecer al cliente un servicio eficiente.

En la Organización Autocorp no se había realizado una gestión documental adecuada, que certificara la prestación de servicios de calidad eficientes, por lo cual se tomó como lineamiento los requerimientos de la NTC-ISO 9001 2015, para poder abordar el problema principal para la Organización, el cual era su falta de documentación.

Una referencia relevante para el proyecto fue ISO 9001:2015 internal audits made easy, fourth edition: tools, techniques, and step-by-step guidelines for successful internal audits, ya que por medio de esta se pudo manejar la información recolectada de la compañía y llevar a cabo un manejo adecuado por medio de auditorías internas que se manejan dentro de las mismas áreas, este método de auditar permite revisar que las áreas involucradas estén tomando con la seriedad que se debe tener para cada requisito que exige la norma, teniendo en cuenta varios objetivos los cuales llevan a lograr una estandarización de tiempos y procesos; algunos de estos objetivos son la verificación de la conformidad con las normas aplicables, por ende también está la verificación de conformidad con procesos y procedimientos documentales y la efectividad de los procesos de negocio, además está la revisión de nuevas oportunidades de mejorar el SGC.

Es de gran importancia para las compañías al momento de ser constante tanto en sus procesos como en sus servicios o productos, es decir para un cliente es de vital importancia darse cuenta de la oportunidad que está encontrando dentro de una organización directamente con sus servicios o productos, dentro de los cuales vienen a jugar una serie de requisitos y estándares que se exigen; por esta razón las normas ISO cumplen un papel fundamental ya que ofrecen las herramientas adecuadas para que se pueda demostrar la capacidad de proporcionar productos y servicios consistentes que cumplan a las necesidades y expectativas del cliente, incluyendo los requisitos legales y los reglamentos aplicables, por lo

tanto el enfoque no es solo cumplir con los requisitos de cada producto y servicio que se proporciona a cada cliente sino que además de esto es poseer la capacidad de anticipar los requerimientos futuros del mercado y así mismos tener la capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfagan todo lo solicitado por el cliente .

El propósito es llegar a que AUTOCORP pueda lograr una estandarización de todos sus procesos en el área Comercial y Postventa, mediante la información documentada que se realizara, con respecto a la norma ISO 9001 2015. Es de gran relevancia para este proyecto dejar un precedente dentro de la compañía, tomando en cuenta que esta norma da un valor adicional a las organizaciones de todas las industrias, un claro ejemplo es una industria que los autores Luis Domínguez y Pedro Fonseca tomaron como precedente en el texto Iso 9001:2015 edition- management, quality and value para ver como los procesos que se deben llevar a cabo dentro de una compañía mejora de manera relevante, esta empresa fue evaluada primero como se realizó así mismo con AUTOCORP, solo que esta industria fue evaluada durante 6 meses continuando con el diagnóstico y finalizando con la implementación, en este proyecto manejamos un proceso similar pero con tiempos más cortos y solo con un alcance de implementación de los documentos de solo las áreas principales, pero se logró evidenciar lo mismo que este estudio presento y fue que se pudo orientar los objetivos de la empresa con los conceptos modernos de la gestión de calidad, además de esto se permitió visualizar que por medio de modelos organizacionales el artículo de referencia maneja el tema de gestión de calidad permitiendo dar un paso a los cambios que ha surgido en las diferentes versiones ISO 9001.

El desarrollo de este trabajo estuvo dirigido a las áreas Comercial y Posventa de la marca Mazda, puesto que estas dos áreas son las que prestan el servicio directamente al cliente y por medio de la cual se da a conocer la organización en el mercado, adicionalmente Mazda es la marca que constituye la mayor parte de ventas en la organización, donde si contaba con la documentación adecuada, lograría reducir los tiempos de respuesta al cliente, minimizando el número de quejas de estos, logrando incrementar aún más las ventas, ya que se tendrían todos los procesos estandarizados. Un ejemplo claro en el que se pudo tener como soporte con respecto a la información específicamente del área automotriz fue el estudio administrativo para la formulación del plan estratégico y el sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 de la empresa de transporte del mayorista etramay s.a. teniendo como finalidad implementar herramientas de gestión que sean de utilidad para mejorar el desempeño organizacional y ofrecer un servicio de alta calidad , esta investigación tiene el mismo objetivo de AUTOCORP lo cual por medio de los pasos de este pudimos basarnos para realizar el diagnostico de falencias en la prestación de servicio al cliente, continuando con el plan estratégico direccionado por la Norma .Ya que la empresa mayorista Etramay S.A se caracteriza por el mercado del transporte ,esto se tomó como referencia ya que las operaciones son similares y la meta es emplear esfuerzos para mantener un buen nivel de calidad dentro del sector, empleando satisfacción del cliente, con nuevas estrategias que ayuden a dar una permanencia competitiva dentro del mercado.

En la sección de post venta, AUTOCORP se caracteriza por brindar un servicio de mantenimiento y garantías donde es vital la comunicación con el cliente y el servicio que se les brinda, es por esto que para esta área es primordial contar con un plan de acción donde los resultados finales con el cliente desde el servicio hasta la información obtenida y recolectada se presenten de la forma más clara posible , un caso claro en el que enfocamos esta área en específico con un estudio realizado en una empresa de mantenimiento de vehículos blindados “CEMAB”de los autores Carrera Reyes, Kleber Andrés la cual llevaron a cabo el desarrollo de la documentación necesaria para proceder con la implementación de la norma ISO 9001:2015 , esperando perfeccionar la estructura interna de la organización, por medio de la estandarización, control y mejora continua de todos los procesos que juegan un papel de alta importancia dentro de la organización ,basándose en levantamiento de documentos que permiten llevar a cabo los procedimientos e indicadores que permiten coordinar un sistema de calidad.

Es de gran beneficio para una compañía tener una buena gestión documental y cumplir con los requisitos que la ya que permite dar más credibilidad a la calidad de los servicios y productos que la empresa maneja y por ende se presenta mayor competitividad en el mercado, dando más seguridad al momento de hacer negocios con clientes potenciales, obteniendo un método más práctico y efectivo de cómo mejorar continuamente los procesos internos, logrando así un mayor rendimiento y eficiencia, dando una mayor satisfacción a las directivas y trabajadores de la compañía (ICONTEC,

2015).

2. MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

El desarrollo de esta investigación se realizó en 4 fases, las cuales se describen a continuación:

Fase 1: Realizar matriz de diagnóstico: La investigación dio inicio con una matriz de diagnóstico, en la que se tuvieron en cuenta los capítulos 4 al 10, con los cuales se pudo establecer el grado de cumplimiento que se tiene con respecto a la norma ISO 9001:2015, tomada como referencia para la ejecución de esta investigación.

Fase 2: Listas de chequeo e informe: Se realizaron dos listas de chequeo para definir documentación existente. La primera lista, la cual es la tabla 1: Documentación exigida por la norma ISO 9001:2015, se realizó con la documentación de carácter obligatorio que exige la norma y se verificó si la organización contaba con ellos o no, e iniciar con su elaboración. La segunda, la cual corresponde a la tabla 2: Listado de documentación realizada, reflejó el listado con la información documentada que tiene la organización, en la cual se definió en compañía de la coordinadora de calidad para la marca Mazda, si era necesario actualizarlo o se encontraba vigente

Teniendo los resultados de la matriz y las dos listas con la información recolectada, se procedió a emitir un informe a la jefe de gestión humana, para definir en compañía del gerente general de la marca, que las personas con las cuales se daría inicio a la elaboración de la documentación serían la coordinadora comercial y administrativa y los líderes de programas corporativos (Cali – Pereira).

Fase 3: Caracterizar cada área: Para definir claramente cuáles eran las entradas y salidas de todos los procesos de las áreas, se dio inicio a la elaboración de la caracterización del área comercial, la cual fue realizada el 27/06/2018, bajo la codificación CT-GC-01 y la caracterización del área de postventa con la codificación CT-GP-01, realizada el 14-06-2018, revisada por el gerente comercial y gerente de servicio, respectivamente.

Fase 4: Documentar información: Luego de realizar cada caracterización, se procedió a documentar la información de cada área, realizando reuniones dos veces por semana con la coordinadora de calidad y coordinadora comercial y administrativa. Para llevar a cabo esta actividad, se realizaban citaciones por medio del correo corporativo, donde se especifica lugar, hora y quienes serían los asistentes, esto se realizó con el fin de llevar un control de las reuniones que se podían ejecutar de manera efectiva, ya que, en muchas ocasiones, por situaciones internas de la compañía, se debía reprogramar la reunión, generando atrasos en el proceso. Para la elaboración de la información documentada, fue necesario realizar caracterizaciones de los macroprocesos y diagramas de flujo, que fueron de gran ayuda para describir cada uno de los procedimientos de una mejor manera. La elaboración de los documentos se realizó de acuerdo a las necesidades que se tenían en ese momento en el área.

De igual manera, con la elaboración de los procedimientos, se realizaron algunos instructivos, que fue necesario ligarlos a procedimientos y políticas, para dar una mayor claridad al proceso. Se crearon y/o actualizaron algunos manuales de funciones, puesto que fue necesario la contratación de nuevo personal, que interfiere directamente con los procesos.

Cada documento que se realizó, fue firmado por la persona quien lo elaboró, revisó y aprobó. Cuando el documento, se encontraba debidamente firmado por las tres personas, fue digitalizado y enviado al área de sistemas, para ser divulgado por medio de correo masivo al personal pertinente de todas las sedes de la organización, de igual manera, el área de sistemas publica toda la información enviada por el área de calidad en la Intranet, para que sea de consulta general para todos.

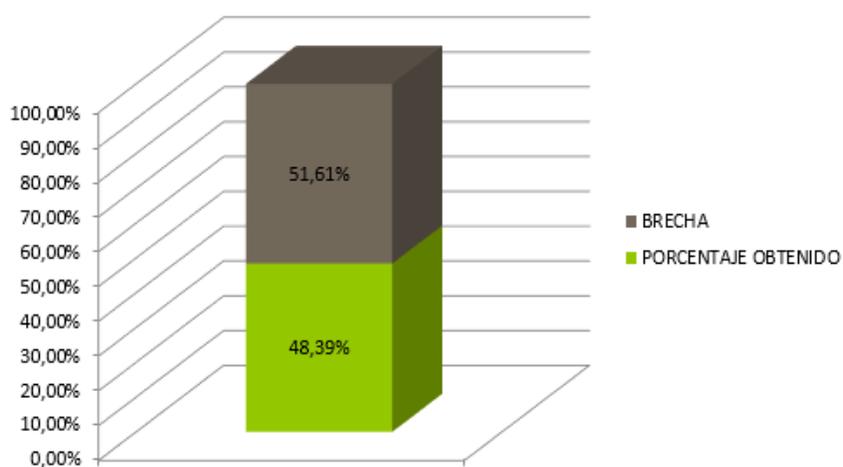
3. RESULTADOS Y DISCUSION

Resultados fase 1: Con el diagnóstico que fue realizado a la organización para definir qué porcentaje de cumplimiento tenía con respecto a la NTC ISO 9001:2015, se pudo evidenciar que cuentan con un 48,39% de desempeño en los lineamientos que exige la norma, quedando pendiente por perfeccionar y elaborar el 51,61% como lo muestra el gráfico 1.

De acuerdo con Fernández y Cabrera (2011), la elaboración del diagnóstico también constituye la primera etapa del procedimiento para la remodelación del sistema de calidad en una empresa de servicios, la cual comenta su experiencia en el desarrollo del proceso, donde se revisaron los procedimientos, documentos y registros de manera general para poder determinar las no conformidades detectadas que afecten el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma. El desarrollo de esta actividad le permitió a la empresa conocer los problemas principales en los que es deficiente el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, por lo cual el diagnóstico dio guía para poder definir el diseño que se llevara a cabo en la implementación del sistema

Adicionalmente, para la empresa Caralz S.A.S, quienes contaba con la versión 2008 de la norma y pretendían actualizar su sistema de gestión con la versión actual, le fue necesario realizar el diagnóstico para poder evaluar la posición en la que se encontraba la empresa frente a los lineamientos de la norma ISO 9001: 2015, con el cual se logró observar las diferencias que tenían entre su sistema actual (versión 2008), con el deseado a implementar (versión 2015), Caralz al igual que Autocorp involucro en el desarrollo de esta actividad a los líderes de procesos y a la alta dirección, para poder lograr que fueran una parte activa en este proceso. Como resultado de este diagnóstico se obtuvo que para la empresa Caralz su sistema actual cumplía en un 85.9% de la versión actual y el 14.1% restante correspondía a las novedades de la norma en las que no se había trabajado aun (Restrepo-Pareja, Angel-Alvarez, & Bustamente-Correa, 2018).

Gráfico 1: Cumplimiento de toda la Organización



Fuente: Resultado matriz de diagnóstico, realiza por los integrantes del grupo.

Teniendo en cuenta el resultado general obtenido anteriormente, se pudo evidenciar que la organización tiene por debajo del 50% de cumplimiento las cláusulas 4, 5, 6 y 9, donde:

- No se determina de manera clara las cuestiones externas e internas de la organización, ya que actualmente no se ha desarrollado ninguno de los métodos que generalmente se realiza para dar cumplimiento a los requisitos de la norma, como lo es un análisis PESTAL, 5 fuerzas de Porter, matriz DOFA entre otros. La información con la que cuenta actualmente la compañía para el contexto es de manera verbal y no se encuentra como información documentada, generando esto un cumplimiento solo del 21,59%.
- El capítulo 5 correspondiente al liderazgo cuenta con un 42,24% de cumplimiento, dando como evidencia que en la actualidad la alta dirección no ha establecido una política y objetivos de calidad, los riesgos y oportunidades no

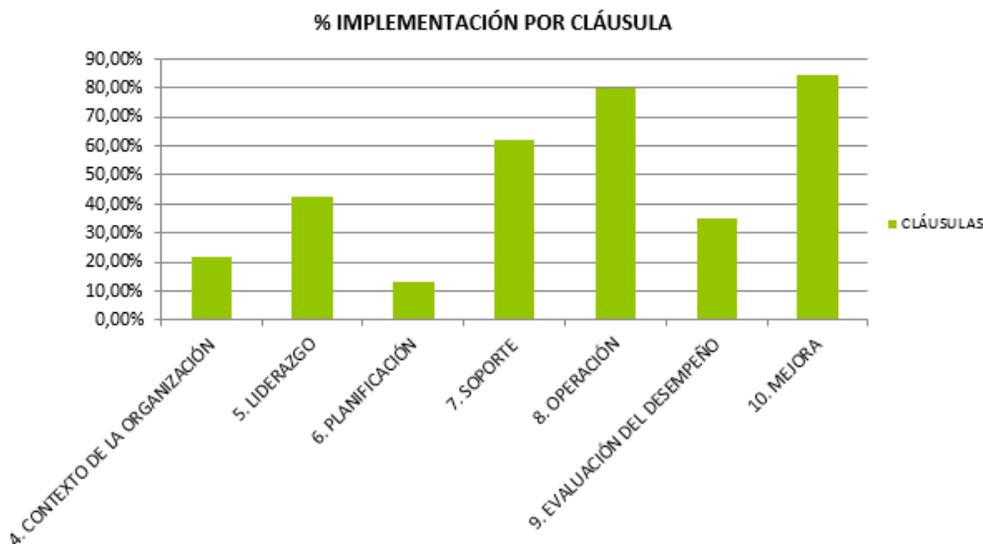
han sido determinados de una manera documentada., dejando un poco de lado la importancia que tienen frente al Sistema de Gestion de Calidad.

- La planificación para abordar los riesgos y oportunidades (clausula 6), solo cuenta con un 13,46% de ejecución, donde se carece de una matriz de riesgos y oportunidades que brinde a la organización bases sólidas para lograr una buena planificación, evitando efectos no deseados en el desarrollo de las actividades de la empresa.
- En la evaluación y desempeño (clausula 9), no se ha realizado ningún tipo de seguimiento, medición, análisis y evaluación a cada uno de los procesos, obteniendo un porcentaje de cumplimiento solo del 35.14%.

De igual manera las cláusulas que se encuentran por encima del 50% del cumplimiento son:

- Soporte (clausula 7), la organización ha determinado los recursos necesarios para dar inicio a la implementación del sistema de gestión de calidad, proporcionando apoyo en el recurso humano y financiero, para realizar de una manera más eficiente la ejecución, logrando un 62.18% de desempeño.
- En la operación (clausula 8), se ha determinado los requisitos a cumplir, para lograr brindar un servicio de alta calidad a los clientes, estableciendo criterios que son cumplidos por el personal pertinente, conservando en el archivo físico y digital de la organización, la documentación realizada anteriormente y la que se logró elaborar en el desarrollo de esta investigación, obteniendo así un 79.84% de ejecución.
- En la última clausula, mejora, se ha logrado desarrollar oportunidades de mejora para la realización de los procesos, puesto que se han actualizado y socializado políticas y/o directrices que son de debido cumplimiento por los colaboradores, donde cada gerente es el principal responsable de verificar el cumplimiento de los mismos, alcanzando un 84.72% de acatamiento, como lo muestra el grafico 2.

Gráfico 2: Porcentaje de implementación por clausula



Fuente: Resultado matriz de diagnóstico, realiza por los integrantes del grupo

Con el grafico anterior se logra evidenciar de una manera más clara el porcentaje de cumplimiento que tiene la organización en cada uno de los numerales de la norma, siendo esta fase la primera en desarrollarse para un sistema de gestión de calidad, así como lo ha sido para cualquier empresa que desea tener un orden o una mejora en sus diferentes procesos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, un ejemplo de esto es la empresa Colectivos de Café LTDA, donde se pretendía hacer una transición de la versión 2008 a la versión vigente de la norma y su diagnóstico realizado mostro que a pesar de haber tenido una certificación anterior, para lograr hacer la conversión, tenían en su mayoría documentos parcialmente realizados o sin realizarse y adicionalmente en los requisitos aplicables de los numerales 4 a 10, se había dejado de realizar una planeación estratégica vigente, contar con un organigrama que

correspondiera a la realidad de la empresa, no se llevaban algunos registros que permitieran evidenciar la trazabilidad de los procesos, establecer nuevos y/o mejores indicadores, logrando el mejoramiento de los procesos (Gonzalez, 2014), lo cual es similar a lo que ocurre en los procesos de la organización en estudio.

Resultados fase 2: Continuando con el desarrollo de la investigación, se pudo demostrar que, de los 26 documentos exigidos por la norma, la organización solo cumple con 11 de las cláusulas que son obligatorias, las cuales son: Cláusula 4.4, 7.2, 8.4.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6, 8.6, 8.7, 10.2.2, como se muestra en la tabla 1.

Algunas de las cláusulas que no aplican para la organización debido a su actividad económica son: Clausula 7.1.5.2, 8.2.3, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, los demás documentos/clausulas, como: Clausula 4.3, 5, 6.2, 7.5, 7.1.5.1, 9.1.1, 9.2.2, 9.3.3, no son cumplidos por la organización.

Tabla 1: Documentación exigida por la norma ISO 9001:2015

DOCUMENTACION EXIGIDA POR LA NORMA ISO 9001 2015			
DOCUMENTO	CUMPLE		
	SI	NO	N/A
El alcance del sistema de gestión de la calidad. (cláusula 4.3)		X	
Información documentada necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos. (Cláusula 4.4).	X		
La política de calidad (cláusula 5.).		X	
Los objetivos de calidad (cláusula 6.2).		X	
Información documentada requerida y determinada como necesaria (cláusula 7.5.).		X	
Información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se están llevando a cabo según lo planeado (cláusula 4.4).	X		
Pruebas de aptitud para el propósito de monitorear y medir los recursos (cláusula 7.1.5.1).		X	
Evidencia de la base utilizada para la calibración de los recursos de monitoreo y medición (cuando no existen normas internacionales o nacionales) (cláusula 7.1.5.2).			X
Evidencia de competencia de la (s) persona (s) que realiza un trabajo bajo el control de la organización que afecta el desempeño y la eficacia del SGC (cláusula 7.2)	X		
Resultados de la revisión y nuevos requisitos para los productos y servicios (cláusula 8.2.3).			X
Registros necesarios para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo (cláusula 8.3.2)			X
Registros de insumos de diseño y desarrollo (cláusula 8.3.3).			X
Registros de las actividades de los controles de diseño y desarrollo (cláusula 8.3.4).			X
Registros de productos de diseño y desarrollo (cláusula 8.3.5).			X
Cambios de diseño y desarrollo, incluyendo los resultados de la revisión y la autorización de los cambios y acciones necesarias (cláusula 8.3.6)			X
Registros de evaluación, selección, seguimiento de desempeño y reevaluación de proveedores externos y cualesquiera y acciones derivadas de estas actividades (cláusula 8.4.1)	X		
Evidencia de la identificación única de los productos cuando la trazabilidad es un requisito (cláusula 8.5.2).	X		
Registros de propiedad del cliente o proveedor externo que se pierde, dañe o se encuentre que no es adecuado para el uso y de su comunicación al propietario (cláusula 8.5.3).	X		
Resultados de la revisión de cambios en la producción o prestación de servicios, las personas que autorizan el cambio y las acciones necesarias (cláusula 8.5.6).	X		
Registros de la liberación autorizada de productos y servicios para entrega al cliente, incluidos los criterios de aceptación y trazabilidad a la persona autorizada (cláusula 8.6)	X		
Los registros de las no conformidades, las acciones realizadas, las concesiones obtenidas y la identificación de la autoridad que decide la acción respecto de la no conformidad (cláusula 8.7).	X		
Resultados de la evaluación del desempeño y la efectividad del SGC (cláusula 9.1.1)		X	
Evidencia de la ejecución del programa de auditoría y de los resultados de la auditoría (cláusula 9.2.2).		X	
Evidencia de los resultados de los exámenes de la dirección (cláusula 9.3.3).		X	
Evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones subsiguientes (cláusula 10.2.2);	X		
Resultados de cualquier acción correctiva (cláusula 10.2.2)	X		

Fuente: Realizado con base en QUARA consulting & training, 2016

Este tipo de actividad para la revisión de la documentación exigida por la norma ISO 9001, también se realizó en la empresa Colectivos del café Ltda, donde en el contexto de la organización no se tenían identificados plenamente las partes interesadas y sus requisitos, en el liderazgo no se contaban con procedimientos documentados que sirvieran de apoyo para la planificación, operación y control de los procesos y en el numeral 8 de la operación no se contaban con registros que fueran soportes para la trazabilidad (Gonzalez, 2014).

Después de haber realizado el listado anterior, se procedió a verificar en el listado maestro de la compañía, donde se verifico si los documentos relacionados en este listado, se encontraban de manera física o digital y se identificó si era necesaria su actualización, debido a cambios realizados en los procesos que desarrollan los colaboradores hoy en día. El listado con dicha información se puede evidenciar en la tabla 2.

Tabla 2: Listado de documentación realizada

Área	Tipo de Documento	Nombre	Código	Fecha de Vigencia	Físic o	Digital	Observaciones
Comercial	Procedimiento	Procedimiento comercialización de vehículos marca Mazda	PR-MN-GC-01	Marzo de 2016	x		Actualizar
	Procedimiento	Transporte de vehículos entre sucursales	PR-MN-GC-02	Marzo de 2016	x		Actualizar
	Procedimiento	Saludo de bienvenida a clientes Mazda	P-PVM-01	1/09/2016	x		Actualizar
	Guía	Etiqueta Telefónica	GA-MN-GM-01	Marzo de 2016		x	Ok
	Guía	Etiqueta atención personal	GA-MN-GM-02	Marzo de 2016	x		Ok
	Política	Comercia Mazda	PO-GCM-01	1/12/2017		x	Pendiente por actualizar
	Guion	Satisfacción del cliente llamadas de entrega perfecta vehículos nuevos – Mazda	GN-MN-GCC-07	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
Posventa	Procedimiento	Asignación de citas servicio de posventa Mazda	PR-MN-GCC-01	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Asignación de primera cita vehículos nuevos Mazda	PR-MN-GCC-02	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Contacto Proactivo	PR-MN-GCC-03	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Satisfacción del cliente	PR-MN-GCC-04	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Peticiones, quejas y reclamos Mazda	PR-MN-GCC-05	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Tratamiento de datos personales	PR-MN-GCC-06	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Recopilación y registro de clientes en su primera visita al taller	PR-MN-GCC-07	Mayo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Campañas	PR-MN-GCC-08	Mayo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Comercialización del servicio de posventa Mazda	PR-MN-GPV-01	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Gestión de repuestos	PR-MN-GPV-02	Mayo de 2016	x	x	Actualizar código
	Procedimiento	Mantenimiento y reparación de vehículos marca Mazda	PR-MN-GPV-03	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Control de calidad vehículos marca Mazda	PR-MN-GPV-04	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
	Procedimiento	Registro de recomendaciones de servicio	PR-GPV-08	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
		Procedimiento	Entrega de vehículos taller	PR-GPV-09	Marzo de 2016	x	x
	Procedimiento	Facturación de repuestos por aseguradora	PR-GPV-10	Junio de 2017	x		Pendiente por actualizar
	Guion	Asignación de citas al cliente para mantenimiento o reparaciones	GN-MN-GCC-01	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar
	Guion	Contacto proactivo para la primera revisión por kilometraje	GN-MN-GCC-02	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar (unificar)
	Guion	Contacto proactivo para revisiones por kilometraje	GN-MN-GCC-03	Marzo de 2016	x		
	Guion	Realización de encuestas de satisfacción	GN-MN-GCC-04	Marzo de 2016	x		Pendiente por actualizar (unificar)
	Guion	Contacto proactivo para el agendamiento de	GN-MN-	Marzo de 2016	x		Pendiente por

	campañas	GCC-05				actualizar
Guion	Peticiones, quejas y reclamos	GN-MN-GCC-06	Marzo de 2016	x		Ok
Guía	Etiqueta Telefónica	GA-MN-GM-01	Marzo de 2016		x	Pendiente por actualizar
Guía	Etiqueta atención personal	GA-MN-GM-02	Marzo de 2016		x	Pendiente por actualizar
Instructivo	Recepción interactiva del vehículo	IN-MN-GP-02	Marzo de 2016		x	Ok
Instructivo	Manejo del elevador	IN-MN-GP-02	Marzo de 2016		x	Ok
Instructivo	Instructivo cambio de aceite para vehículos hasta 25000 km	I-SVM-04	Marzo de 2017	x		ok
Formato	Inventario de vehículo Mazda	F-SVM-02	1/09/2017	x	x	Ok
Formato	CONTROL DE DIAGNOSTICOS	F-GPVM-01	1/09/2017		x	Ok
Manual	Funciones Técnico Pintor y Laminador	MN-GTH-15	Marzo de 2016	x	x	Ok
Manual	Funciones Técnico Mecánico	MN-GTH-14	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones Mensajero de Repuestos	MN-GTH-13	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones Jefe de Taller	MN-GTH-12	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones jefe de taller lamina y pintura	MN-GTH-11	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones jefe de repuestos	MN-GTH-10	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones hombre de calidad	MN-GTH-09	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones Gerente posventa	MN-GTH-08	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones coordinadora de mercadeo	MN-GTH-16	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones Auxiliar de servicio al cliente	MN-GTH-07	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones Auxiliar de Repuestos	MN-GTH-06	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones Auxiliar de bodega	MN-GTH-05	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones asistentes de posventa	MN-GTH-04	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones del asesor de servicios	MN-GTH-03	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones de analista de garantías	MN-GTH-02	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar
Manual	Funciones de alistado de vehículos Mazda	MN-GTH-01	Marzo de 2016	x	x	Pendiente por actualizar

Con los resultados obtenidos anteriormente, se logró elaborar el informe a la jefe de gestión humana mencionado anteriormente.

Resultados fase 3: La caracterización del área comercial fue realizada el 27/06/2018, con la codificación CT-GC-01, la cual fue elaborada por los autores de esta investigación, revisada por el gerente comercial y aprobada por el gerente general. La caracterización del área de posventa se realizó el 14/06/2018, con la codificación CT-GP-01, elaborada por los autores de esa investigación, revisada por el gerente de servicio y aprobada por el gerente general. Con la realización de estas caracterizaciones, se logró evidenciar de una manera más clara, las entradas y salidas de estas dos áreas y su interacción con los demás espacios de la compañía.

Nota: Los documentos que se realizaron en esta investigación, no podrán ser publicados en este artículo, ya que, por políticas de la empresa, no se permite publicar, ni divulgar información acerca de los procesos internos que se desarrollan en la organización, por tal razón solo se mencionara la fecha de creación y la codificación que fue asignada con su respectiva versión:

Resultados fase 4: Se logró elaborar y/o actualizar 19 documentos del área de posventa y 10 del área comercial, con

los cuales se consiguió dar más orden a los procesos que se desarrollan en las diferentes sedes del área comercial y posventa de Mazda (Cali, Tuluá y Pereira). Puesto que, con la elaboración de estos documentos, cada uno de los colaboradores de todas las sedes, tienen conocimiento del debido proceso que se debe llevar a cabo en una respectiva actividad, reduciendo ambigüedades y brindando una misma información a los clientes.

En la Organización no se hace necesario documentar cada proceso que se realiza, ya que por decisión de la alta dirección solo se documentara de manera prioritaria los procesos misionales, comercial y posventa de la marca Mazda, ya que al igual que lo expresa López, en su experiencia de como documentar un Sistema de Gestión de Calidad, la cantidad, extensión y variedad de soportes, son diferentes en cada empresa, debido a el tamaño y las actividades que se desarrollen en cada una, teniendo en cuenta también el grado de complejidad que presenten los procesos y que aporte valor a las actividades (Lemos, 2015).

La documentación que se realizó en este artículo, cuenta con una estructura similar a los procedimientos realizados en el centro de mantenimiento de vehículos blindados “CEMAB” (Carrera, 2016), donde sus manuales de procedimientos, se inician con un objetivo, alcance, responsable, referencias, definiciones y desarrollo del procedimiento, donde el único ítem que no coincide con la Organización Autocorp son las referencias, adicionalmente en el desarrollo de cada procedimiento, es necesario relacionar algunos formatos o evidencias de lo que se realiza en el procedimiento, dejando estos como anexos al final de cada documento y adicionalmente un registro donde se evidencia el responsable de la elaboración de cada documento.

Adicionalmente en CEMAB, al igual que en Autocorp se vio la necesidad de dar inicio a la información documentada ya que se requiere documentar las actividades que se desarrollan dentro de la organización, puesto que no se contaba con información documentada que soportara los procedimientos que se realizan y por el contrario muchas de estas actividades, se realizaban de manera empírica, dando lugar a generar ambigüedades en los procesos de la organización, donde el que se ve directamente afectado es en el cliente.

A continuación, se detallan los documentos realizados:

Tabla 3: Listado de documentación realizada

AREA	TIPO	CODIGO	NOMBRE	VIGENCIA	VERSION
Posventa	Manual de funciones	MN-GH-01	Manual de funciones alistador de vehículos Mazda v(2)	23/05/2018	2
		MN-GH-13	Manual de funciones mensajero de Repuestos Mazda v(2)	20/04/2018	2
		MN-GH-110	Manual de funciones torre de control taller v(1)	3/05/2018	1
		MN-GH-111	Manual de funciones coordinador de logística v(1)	23/05/2018	1
		MN-GH-128	Manual de funciones hombre de calidad colisión Mazda Pereira v(1)	13/08/2018	1
		MN-GH-129	Manual de funciones hombre de calidad Mazda Pereira v(1)	13/08/2018	1
	Procedimiento	PR-GPM-11	Procedimiento OBTM Mazda	Febrero de 2018	0
		PR-GSC-08	Procedimiento peticiones, quejas y reclamos v(2)	22/10/2018	2
	Caracterización	CT-GP-01	Caracterización Gestión Posventa Mazda v(0)	14/06/2018	0
	Formato	F-GP-03	Formato P, Q, R,S MAZDA v(1)	15/06/2018	1
Comercial	Manual de funciones	MN-GH-17	Manual asesor experto Mazda v(2)	16/04/2018	2
	Procedimiento	PR-GC-03	Procedimiento compra de vehículos a MCOL v(1)	21/01/2019	1
		PR-GC-04	Procedimiento venta de vehículos Mazda v(1)	23/01/2019	1
		PR-GC-05	Procedimiento registro de ventas en plataforma	28/01/2019	1

			MCSINCO v(1)		
		PR-GSC-09	Procedimiento seguimiento leads área comercial v(1)	25/10/2018	1
	caracterización	CT-GC-01	Caracterización Gestión Comercial Mazda v(0)	27/06/2018	0
	Formatos	F-GC-01	Formato autorización para el tratamiento de datos personales v(1)	8/08/2018	1
		F-GC-02	Formato confirmación pedido general v(1)	21/01/2019	1
		F-GC-03	Formato autorización de negocio v(1)	23/01/2019	1
		F-GC-04	Formato programación de alistamiento v(1)	18/01/2019	1
Otros	Política tratamiento de datos Autocorp	PO-SCM-01	Política tratamiento y protección de datos personales y de la información v(0)	19/10/2016	0
	Organigrama de cada sede	N/A			
	Mapa de procesos	Se encuentra en revisión y aprobación por parte de la Dirección Financiera Administrativa			

4. CONCLUSIONES

Ya que para el mercado en los últimos años ha sido de alta relevancia tener una alta calidad de los servicios ofrecidos por sus proveedores, las empresas han tenido que seguir una implementación y manejo en los procesos, para lograr una mejora continua y la satisfacción del cliente. Así mismo para Autocorp ha sido de gran importancia el manejo adecuado de la documentación con la que se contaba, la debida revisión y la creación de los documentos que faltaban según a los requisitos que la norma ISO 9001:2015 exige, dando a conocer en sus resultados los documentos que no cumplen con las cláusulas indicadas, desarrollando nuevos formatos y documentación que faltaban para poder cumplir con lo exigido.

El trabajo en estudio tuvo tres enfoques principales los cuales fueron la ejecución de la caracterización de cada área, donde permitió realizar la debida revisión de documentos hallados dentro de la compañía y los cuales se determinaron si cumplían con los requisitos de la norma o no ,los documentos que se tenían que realizar desde el planteamiento hasta la ejecución y los documentos que cumplían dependiendo las cláusulas de la norma; otro enfoque de la investigación fue documentar las políticas ,procedimientos e instructivos de las áreas, permitiendo generar una mayor confianza y organización al momento de estandarizar cada proceso de las áreas en estudio y el ultimo enfoque y no menos importante fue la delimitación de las actividades para cada trabajador las cuales generaron un mayor orden y mejoría tanto en el desempeño de los trabajadores cuando ejecutaban las funciones que les correspondían como la mejora en la actitud del desempeño de sus trabajos.

Como lo mencionábamos anteriormente para Autocorp se hace indispensable dar continuidad al sistema de gestión. Esta continuidad se puede lograr con el desarrollo del cronograma de trabajo establecido durante la ejecución de la investigación, ya que este permite visualizar de una mejor manera las actividades que se deben llevar a cabo, frecuencia de realización y asignación de responsable; también las reuniones que se programan semanalmente se debe seguir llevando el registro mediante la herramienta Outlook, para poder tener la trazabilidad de estas, en conjunto con los líderes de procesos establecer y definir auditorías a los procesos que hayan sido documentados, esto con el fin de garantizar el debido cumplimiento de las políticas de la empresa y finalmente mantener siempre informado a la Gerencia los avances o retrasos que se presenten durante la ejecución de las actividades. Es indispensable mantener siempre conectada a la Gerencia con el sistema de gestión.

Aunque no se han terminado de realizar todos los documentos que se necesitan para cumplir con los requisitos de las cláusulas que constituyen la norma ,con los documentos que se han realizado se vio un cambio y una mejora relevante donde la compañía pudo ver más claro las falencias y los malos procedimientos que conllevaban a una mala o regular administración de cada proceso , sin tener un seguimiento de cada uno de los procedimientos importantes para la calidad garantizada que se le ofrece al cliente .

5. REFERENCIAS

1. Autocorp. (2018). A-Community. Obtenido de <http://192.168.1.7/acommunity/about/#spec1>
2. Banchon Salgado Gina Yesenia, L. M. (s.f.). Estudio Administrativo Para La Formulación Del Plan Estratégico Y El Sistema De Gestión De Calidad En Base A La Norma Iso 9001:2015 De La Empresa De Transporte Del Mayorista Etramay S.A.
3. Bedgood, C. (2018). ISO certification Learn how Navicent Health beat the odds and achieved ISO 9001:2015 certification in 15 weeks.
4. Bolaños, E. L. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.
5. Carrera Reyes, K. A. (2016). Desarrollo de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2015, en el centro de mantenimiento de vehículos blindados “CEMAB” perteneciente a la Brigada Blindada Galápagos de la ciudad de Riobamba.
6. CERTIFICACION, S. N. (s.f.). Nuevas Normas ISO Escuela Europea de Excelencia. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
7. CERTIFICACIONES, M. (s.f.). ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Obtenido de <http://mscertificaciones.com/index.php/iso-9001-sistemas-de-gestion-de-la-calidad/>
8. Fonseca, L., & Domingues, J. P. (2017). ISO 9001: 2015 edition-management, quality and value. *International Journal of Quality Research*.
9. Fonseca, L. M. (2014). ISO 9001:2015 Revision International Conference on Quality Engineering and Management.
10. Hoyle, D. (2017). ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs. Routledge.
11. ICONTEC. (23 de 09 de 2015). NORMA TÉCNICA NTC-ISO 9001. Obtenido de http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
12. Lemos, P. L. (2015). Como documentar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO9001:2015.
13. Manojkumar Kadam, S. (2015). A review on Quality certification in Automobile Industry.
14. Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 900. (15 de 10 de 2015). Recuperado el 18 de 05 de 2018, de Sistemas de Gestión de la Calidad fundamentos y vocabulario:

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

15. Prattana Punnakitikashem, T. L. (2010). "A study of quality management practices in TQM and non- TQM firms: Findings from the ASEAN automotive industry", *International Journal of Quality & Reliability*.
16. W.phillips, A. (s.f). ISO 9001:2015 Internal Audits Made Easy, Fourth Edition: Tools, Techniques, and step-by-step guidelines for successful internal audits.
17. Ortiz, M., Luis, J., & Torres Ramírez, R. J. (2018). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Bajo los Parámetros de la Norma ISO 9001 Versión 2015 para la Empresa Señalizar M & G
18. Salazar, C., & Miriasbell, G. (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la eficacia de los procesos del Instituto Zegel IPAE.
19. Tricker, R. (2016). ISO 9001: 2015 in brief. Routledge.
20. Sumaedi, S., & Yarmen, M. (2015). The effectiveness of ISO 9001 implementation in food manufacturing companies: A proposed measurement instrument.
21. Marín, L. L. M., & González, M. Á. V. (2014). Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del Café LTDA a la norma ISO-9001: 2015.
22. Benzaquen-De Las Casas, J., & Pérez-Cepeda, M. (2016). ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador.
23. Michelena-Fernández, E., & Cabrera-Montegudo, N. (2011). Una experiencia en la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa de servicio. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 60-68.
24. Pareja, Z. R., Álvarez, B. E. Á., & Correa, I. P. B. (2018). Actualización del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la Iso 9001: 2015 para la empresa Caralz SAS. *Revista Ingeniería Industrial*, 4(4), 49-64.