

REVISION Y ANALISIS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA COMPAÑÍA “SIP CONSULTING SAS”

REVIEW AND ANALYSIS OF QUALITY ASSURANCE UNDER ISO 9001-2015 IN THE COMPANY "SIP CONSULTING SAS"

Jhon Alexander Guzmán Zúñiga

john_96@hotmail.com

José Elder Riascos Yanten

juanjo8856@hotmail.com

Daniel Sebastián Zamora

sebaszaor@gmail.com

Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería industrial.

Resumen

Este documento está construido con el fin de realizar una revisión bibliográfica acerca de la norma ISO 9001 - 2015 en la cual se pueda resaltar la aplicabilidad y beneficios obtenidos, a través de esta revisión se puede observar los objetivos alcanzados en torno a la calidad los cuales en un mercado competitivo y altamente globalizado son de vital importancia para el alcance de los objetivos misionales de cualquier organización sin importar el sector económico al cual pertenezca, aquí se encontraran las definiciones importantes de la normativa y de igual manera se referenciaran diversos artículos relacionados con la investigación los cuales permiten observar el beneficio que esta norma ha aportado a los distintos sectores económicos en la industria; resaltando el caso de una empresa Colombiana (SIP Consulting SAS) dedicada a la prestación de servicios de asesorías, la cual es de vital importancia para el planteamiento, desarrollo y cumplimiento de diversas normas ISO en este caso ISO 9001 – 2015 , se logra identificar que la aplicabilidad de esta norma persigue puntualmente la calidad y satisfacción de clientes, siendo esto benéfico para toda la organización, resaltando la necesidad del compromiso de la alta dirección y la manera de abordar riesgos para la consecución total de los objetivos organizacionales según sus políticas.

Palabras Clave: Objetivos, Calidad, Asesoría, Satisfacción del cliente, Riesgos.

Abstract

This document is built in order to carry out a bibliographic review of the ISO 9001 - 2015 standard in which the applicability and benefits obtained can be highlighted, through this review you can see the objectives achieved around quality which In a competitive and highly globalized market they are of vital importance for the scope of the mission objectives of any organization regardless of the economic sector to which it belongs, here you will find important definitions of the regulations and similarly several articles related to the research which allow to observe the benefit that this norm has contributed to the different economic sectors in the industry; highlighting the case of a Colombian company (SIP Consulting SAS) dedicated to the provision of advisory services, which is of vital importance for the approach, development and compliance of various ISO standards in this case ISO 9001 - 2015, it is possible to identify that The applicability of this standard punctually pursues the quality and satisfaction of customers, this being beneficial for the entire organization, highlighting the need for the commitment of senior management and the way to address risks for the total achievement of organizational objectives according to their policies.

Keywords: Objectives, Quality, Advice, Customer Satisfaction, Risks.

INTRODUCCIÓN

La competitividad dentro de la industria comercial especializada en el ofrecimiento de servicios, es un soporte fundamental de la economía, ello infiere que en el hecho del desarrollo empresarial y su competencia se le debe desenvolver con innovación y eficiencia, siempre en miras de ofrecer un respaldo de calidad, el cual permita a cada uno de los clientes tener un espectro de confianza y respaldo continuo ante el desarrollo de la prestación de un servicio. La estandarización permite aplicar a las necesidades de empresa a las cuales se enfrentan con el modelo actual del cliente y gracias a las puertas que abre el desarrollo de un Sistema de Calidad fundado en los procesos del ISO 9001, en su más actual versión ayuda a que se den procesos evolutivos en la compañía, adoptando exigencias acordes a los clientes, sus necesidades ante un servicio, la eficacia que buscan en el producto, y el respaldo de calidad.

Ante la globalización mundial, se destaca una gran competitividad económica, esta competitividad ha exigido la pronta evolución hacia la consecución de la excelencia en la gestión (Ana Sofía Del Castillo, 2011)
Las diferentes definiciones ante los procesos de gestión de calidad, dentro de la norma ISO 9001 se puede referenciar que: *“Gestión de la Calidad comprende el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad”* (ISO, ISO 9001, 2013).

Siendo la calidad uno de los elementos importantes dentro de la industria, se identifica la necesidad de construir una revisión extensa la cual permita identificar cuáles son los cambios que ha tenido este concepto a través del tiempo y así mismo revisar la aplicabilidad de esta a través de las normativas existentes (ISO 9001) en la industria Colombiana las cuales permiten alcanzar los objetivos generales de esta filosofía.

Ante los cambios y las necesidades que nos brinda el mercado, cuantitativamente en el actual, el cual brinda una posibilidad de expandir en maneras más generales los productos, exige métodos más concretos para mantenerse sostenible. Se deben crear múltiples estrategias las cuales brinden herramientas viabilizadas a la óptima planificación, rastreos e inspecciones ante los objetivos de mantenerse a la par con los servicios cada vez más globalizados. Las normativas de gestión se posicionan ante las empresas como un factor de ayuda para llegar a esos mercados con los debidos estándares y lineamientos al mercado actual, dándole a las empresas un sustento representativo ante las gestiones, el sostenimiento y las factibilidades de sus desarrollos económicos ante el mercado. (Presidencia, 2008).

Por otra parte la calidad permite obtener ventajas sobre antiguos modelos dentro de lo relacionado al aseguramiento de calidad, siendo esto de utilidad para el mejoramiento continuo a través de la innovación y modernización como aporte para facilitar su aplicabilidad en la industria. (Oscar Fabián García Aponte, 2015)

De esta manera se observa con los conceptos de calidad, originado e incorporado a nivel industrial, se ha aplicado a diversos sectores económicos como los servicios de salud en este caso la medicina y ha logrado desarrollar una evolución constante en los últimos periodos. En procesos de anestesiología, la mejora continua es de vital importancia, destacándose sectores a mejorar a través de diversos planes los cuales permiten evaluar al final los resultados adquiridos. (Ana Sofía Del Castillo, 2011). Con el fin de poder mejorar cada vez más sus procesos sin importar el sector de aplicabilidad la calidad se ha convertido en un atributo multidisciplinario que fortalece las economías de los diferentes sectores.

La actual economía resalta la alta competitividad a nivel mundial que va ligada a las altas expectativas de los clientes y consumidores, lo cual obliga a las compañías a crear, desarrollar y alcanzar niveles óptimos de calidad en sus productos y servicios. Con base en esto las compañías se han centrado en los beneficios obtenidos a través de un sistema de gestión de calidad, en los cuales logran obtener ventajas competitivas ante una industria globalizada y altamente competitiva. La implementación de sistemas de gestión de calidad se ve motivada por los beneficios que esta permite alcanzar en relación a la mejora continua de calidad de su portafolio obteniendo resultados benéficos y medibles para la organización. (Álvarez García, 2013).

Grandes compañías tradicionales, permiten observar que los sistemas gestión de calidad no solo son percibidos por quienes ofrecen bienes, sino que también se encuentra incorporada a las compañías de prestación de servicios, aplicando un sistema de calidad como proyecto a través de herramientas de gestión de proyectos, compromiso y la necesidad de la participación de los altos niveles de la organización, ya que de esta última deriva el éxito de la implementación del sistema de gestión. (Ingason, 2014).

La implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones educativas es un hecho en muchos países, no obstante en Colombia aún no se implementa de manera muy fuerte, esto se puede originar por la falta de compromiso de las altas direcciones que no tienen en cuenta el alto grado de beneficios que trae esta implementación: se puede referenciar que “*Las normas ISO 9001 han mejorado la aplicación de las reglas de convivencia en el colegio. La implementación de las normas ISO 9001 ha promovido un buen clima escolar, Mejores relaciones entre docentes, Participación del equipo directivo para mejorar la escuela*”. (Rodríguez Mantilla, 2019).

Los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 -2015) se encuentran diseñados de tal manera que no solo puedan ser implementados en las grandes compañías, también se implementan en las empresas pymes, con el objetivo de mejorar sus procesos, que aunque bien no sean de alto volumen, pueden llegar a ser atractivos y de calidad para los futuros cliente. Estas pymes presentan las siguientes dificultades al momento de implementar la ISO 9001, falta de orientación, no saben dónde comenzar o como instalar el sistema de calidad, Falta de conocimiento sobre la acción, la interpretación del estándar de calidad ISO 9001 para las organizaciones requiere una comprensión de los principios subyacentes de mejora de procesos. Tal experiencia a menudo falta en pequeñas organizaciones. (Demirörs, 2011).

ISO 9001 consiste en las mejores prácticas del sistema de gestión de calidad que se espera que proporcionen resultados significativos si la norma se implementa de manera consistente. En la norma, se menciona que ISO 9001 tiene como objetivo garantizar que las organizaciones produzcan los productos de acuerdo con los requisitos de los clientes, lograr la satisfacción del cliente y lograr una mejora continua en la efectividad de su sistema de gestión de calidad. (Sumaedi S, 2015).

La certificación ISO 9001 se considera importante para el 94% de los servicios médicos. Esto muestra su participación y las contribuciones bien recibidas de esta norma. La encuesta mostró que la mayoría de estos desarrollos están siendo integrados o ya integrados. La necesidad se centra en cambios a corto plazo para ayudar a los servicios médicos a mantener la certificación ISO 9001: 2015. Es por eso que las soluciones propuestas responden prioritariamente a esta solicitud. (Lavrát, 2015).

Se encuentra generalidades de la normatividad ISO 9001 – 2015 las ventajas y desventajas que se consiguen a través de la aplicabilidad de la misma, de igual forma una revisión del impacto que ha generado esta norma dentro de la industria basándonos en una compañía de asesorías llamada SIP CONSULTING SAS donde se evalúa como ha sido adoptada la transición de la normativa y de igual manera como se han adaptado al cambio y afrontado los riesgos impuestos en el mercado.

Referenciando la compañía SIP CONSULTING SAS, la cual se dedica al asesoramiento, consultorías y auditorías para beneficiar desde los establecimientos de calidad empresariales a compañías prestadoras de servicios, dicha razón les permite mantenerse a la vanguardia de los estándares de calidad, fortaleciendo los conocimientos y observando cómo se mantiene una compañía de dicho nivel ante los estándares nacionales; además al ser una empresa de asesorías permite brindar la aplicabilidad de este tipo de normativas a compañías de cualquier tipo de sector económico.

1. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA NORMA ISO 9001- 2015

Se comienza definiendo que son un grupo de normas identificadas para el seguimiento de la calidad y su gestión las cuales fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización, la cual opera mundialmente y que tiene en sus plantillas personas de 153 países diferentes enfocadas en crear procesos de estandarización, quienes por medio de la Organización desarrollan los requisitos establecidos para un SGC (Sistema de Gestión y Calidad), las cuales establecen parámetros generales de calidad, los cuales no influyen dependiendo de su calidad o servicio a prestar, no tampoco por ser prestaciones públicas o privadas. (ISO, 2015).

El estándar ISO9001 se basa en ocho gestiones de calidad principios: atención al cliente, liderazgo, participación de las personas, enfoque de proceso, enfoque de sistema de gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuas beneficiosas (Mander, 2016), estos principios permiten dar el enfoque claro a los objetivos entregando resultados óptimos de calidad los cuales permiten la buena relación con los clientes.

Considerando la postura de Susana López Rey ante los sistemas de calidad, se considera pertinente que ellos deben de alcanzar “la estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio postventa” (López, 2006).

Ante ello se puede que un sistema enfocado en la calidad debe comprometerse a la importancia que se desarrolle de la gestión, bajo la perspectiva de poder implementar el SCG, donde deben de mantenerse definidos tres aspectos importantes: el Sistema de Control, la Gestión de Calidad y las Consideraciones de los Clientes.

De acuerdo a ello la estructura de la norma ISO 9001- 2015 da la posibilidad de mantener un éxito notable en cuanto a la unión de diferentes Sistemas de Gestión, a diferencia de la estructura del 2008 se destacan nuevos requerimientos y de hecho algunos de los establecidos, han sido modificados:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora.

Igualmente de ello han surgido ciertos cambios significativos y también han salido aspectos a resaltar, como los vistos en la tabla 1.

Tabla 1. Aspectos Representativos de la Norma ISO 9001-2015

Aspecto	Características
Enfoque Basado en Procesos	Este permite que se afiance el papel de la gestión y las intervenciones entre los procesos y los modos estructurales de la función de la empresa.
Lenguaje	Siempre se debe afianzar al uso de un lenguaje, el cual se permita ser comprensible y simple para un entendimiento general. La idea de ello es buscar que los clientes entiendan el factor de las normas de calidad de la mejor manera posible.
Análisis referente al Contexto	Manejar siempre un contexto que constate la importancia a las consideraciones y la realización de un análisis de acuerdo al entorno social y económico en el cual se encuentra la compañía.
Pensamiento Basado en Riesgo	Uno de los aspectos más representativos ante el del 2008, se basa en efectuar de la mejor manera la definición, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema, para mantenerse a línea ante riesgos a futuro.
Acciones Preventivas	El sistema de gestión se queda obsoleto ante el desarrollo del SGC, con ello se busca ser más completos ante los procesos de calidad en servicio de una compañía.
Partes Interesadas	Dar una ejecución pertinente, ante las necesidades y las expectativas por parte de los interesados, siempre se debe mantener al cliente en margen para que su interés no desaparezca.
Liderazgo	Ya la representación de la dirección se deja de asumir y se crea una representación total de liderazgo por parte de las directivas.
Gestión del Conocimiento	Se define de acuerdo a los desarrollos del servicio, la entidad que presta bajo las normas de calidad, debe de presentar todo el conocimiento necesario de los servicios al cliente.
Procesos Externalizados	No perder los controles ante los servicios a terceros, mantener siempre una comunicación asertiva, respecto a las necesidades del cliente externo y manejar sus necesidades de acuerdo a la norma.
Competencia Personal	Mantener un constante adiestramiento, con la finalidad que el personal siempre establezca objetivos trazados y se mantenga de éste modo como personal competente a las necesidades de los clientes.

Fuente: (ISOTools, 2015)

De igual forma se logra observar que en la Fig. 1, se puede evidenciar una representación a manera de esquema de cualquier proceso, evidenciando del mismo modo la interacción de los elementos de la norma. Teniendo en cuenta los puntos de control del seguimiento, junto con la medición, la cual es necesaria para el control, son una figura específica para los procesos en general de los servicios y se rigen a variar dependiendo de los riesgos que haya en el proceso.

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de Un Proceso



Fuente: (ICONTEC, Norma Técnica Colombiana ISO 9001 2015, 2015)

De ésta manera se observa que ante las nuevas mejoras de la Norma ISO 9001 aquí se puede mostrar que en parte fundamental su enfoque se mueve ante la Gestión de Riesgo alineados a los SGC, razones por la cual es tan fundamental desarrollar las normativas de calidad en las compañías y hacerles un seguimiento adecuado a las cuales hayan logrado el cometido de actualización.

2. MODOS Y VENTAJAS DE LAS COMPAÑÍAS CON LA NORMA ISO 9001-2015

Haciendo desde éste punto un desarrollo conceptual del proceso que lleva los nuevos cambios de la Normativa, se debe reconocer que todo el progreso que ello tenga desde el punto de vista empresarial tiene unos Modos y Ventajas para desenvolverse dentro de los nuevos conceptos.

Las compañías con un sistema de gestión de calidad (ISO 9001), o con modelos que permiten alcanzar la excelencia, poseen conocimientos puntuales acerca del concepto calidad, una mejor recepción a la filosofía calidad, de igual manera la forma de realización de sus prácticas relacionadas , todo eso comparándolas con empresas que no poseen conocimientos sobre sistemas de gestión de calidad. (Álvarez García, 2013).

Existe una gran probabilidad de que las personas vinculadas a este tipo de compañías reciban la filosofía calidad adopten principios los cuales permitan la realización adecuada de procesos y procedimientos lo cual permita el cumplimiento de diversas políticas de la compañía. (Hermosilla, 2016). He aquí donde se resalta la importancia de la adaptación a normativas internacionales tales como la ISO-9001.

La aplicabilidad de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 puede verse fácilmente como proyecto, con un limitado lapso de tiempo y entregables específicos. (Ingason, 2014). De esta forma desde la alta dirección se puede asumir la disciplina en busca del cambio lo cual permita alcanzar los fines de la norma ISO-9001.

El sistema de gestión de calidad ISO 9001 tiene dos tipos beneficios los cuales son cualitativos y cuantitativos, en los cualitativos se puede destacar una mejora continua en todos los procesos que se realizan en la organización ayudando de esta manera a tener un mejor desempeño en las actividades, también se puede recalcar que la satisfacción del cliente y la opinión que este de la compañía son resultados de una buena implementación del sistema de gestión de calidad. De los beneficios cuantitativos que el sistema de gestión de calidad ofrece a la organización se habla de resultados financieros, debido a que la buena implementación y realizar sus actividades de manera comprometida con el cliente y cumpliendo con los resultados esperados por parte de éste, conseguiría un modelo de negocio atractivo para el mercado, generando un interés sobre la organización. (Bolaños Lizarzaburu, 2015)

Las compañías cada vez más globalizadas ante los mecanismos de gestión deben de mantener una constante implementación de los mejoramientos y los conceptos de las normativas de calidad, puesto que dichas actualizaciones siempre se hacen con el fin de estandarizar de manera más general la ISO, con el fin que éstas permitan implementar mecanismos de eficacia y seguridad ante el cliente cada vez mejores. Como uno de los progresos fundamentales a la norma, se encuentra que se debía mantener un lenguaje común entre los clientes y los proveedores del servicio, con el fin de manejar de una manera más asertiva las necesidades que presenten los afiliados a la empresa prestadora del servicio para desarrollar mecanismos mucho más específicos a la solución de algún riesgo. (Segovia, 2016)

De éste modo se pueden brindar salidas mucho más sencillas y estructuradas ante un modelo de riesgo y ello permite sistematizar el error o el problema para que se refleje una solución de una manera más efectiva, ello dará una facilidad de desarrollar oportunidades objetivas para cualquier tipo de problema presentado. Aprovechando así una visión más completa dentro del contexto organizacional de pensamiento basado en el riesgo.

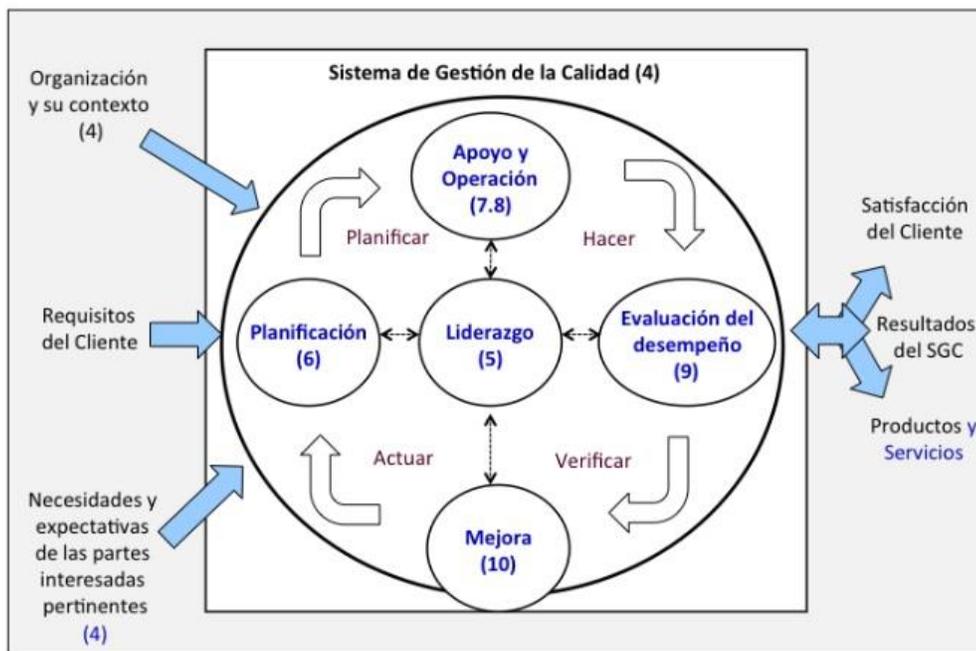
Igualmente maneja una postura de desempeño en gestiones desde los proveedores en las cuales se debe enfocar las necesidades de cambio y de desarrollo en los procesos por los cuales debe pasar el SGC en cuanto a las necesidades externas. Con ello siempre afianzando ello, se permiten varios mecanismos de reconocimiento por parte de los proveedores a los consumidores, clientes y otras partes interesadas, ello con la intención de la fidelización por parte del interés a los servicios prestados. (Luna, 2018)

Los desarrollos de manejos de calidad permiten una mejor alineación en cuanto a los contextos del sistema de gestión, a raíz de ello se manejan y desarrollan mejores procesos ante los objetivos a los cuales tenga mira los negocios pertenecientes a la organización, dándoles la seguridad de poder competir desde una mejor instancia, convirtiéndose así en un desarrollador en gestión de procesos competitivos en el sector empresarial. Ello procura hacer el sistema de gestión más poderoso, el cual se alimenta de una mejor manera de acuerdo a los desempeños manejados.

Igualmente se evidencia un mejoramiento ante la comunicación sobre la calidad del servicio prestado, puesto que la compañía se empeña de una mejor manera a mantener prácticas aún más influyentes de calidad y ello le hace mejorar de acuerdo a los riesgos una mejor cadena de suministros, manteniéndose en un constante desarrollo. Dando con ello una imposición ante la calidad de los producto, de sus procesos y con esto un mejoramiento de los servicios; aumentando de éste modo la satisfacción y la lealtad por parte de los clientes, creando una retención de activos positivos de éstos, aumentando la productividad y permitiendo que a través de esto se mejoren los costos en contexto en que se reducen riesgos. (QAlliance, 2017).

Igualmente se debe tener en cuenta, que gran parte de los desarrollos dentro de los procesos de SGC deben estar constituidos por acciones que nos permiten ver los riesgos antes que pasen, las manifestaciones oportunas ante acciones negativas deben ser un todo dentro de los procesos de Gestión. De éste modo se debe tener en cuenta que para cumplir los aspectos del desarrollo normativo se debe tener en cuenta el ciclo del desarrollo de procesos de calidad PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), el cual se explica por medio de la Fig. 2

Figura 2. Estructura de la norma ISO 9001 con un ciclo PHVA



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta NI.

Fuente: (ICONTEC, 2017)

“De éste modo se logra describir del siguiente modo el proceder por medio del PHVA:

- *Planificar:* Se cuenta como proponerse un objetivo dentro del sistema, los procesos y los recursos, con la intención de crear y dejar planificados respuestas de acuerdo con las necesidades de un cliente y sus políticas organizativas, con ello se puede reconocer y poder afrontar los riesgos o las oportunidades encontradas.
- *Hacer:* Es poder implementar desde lo que se reconoció en el proceso de planificación.
- *Verificar:* Poder realizar el respectivo seguimiento de acuerdo a la medición de los procesos y servicios que dieron como resultado dentro de las políticas, necesidades, objetivos y proyectos planificados, dando a conocer las respuestas que se pudieron encontrar.
- *Actuar:* Teniendo el resultado es poder tomar medidas y mejorar los procesos de desempeño en cuanto sea necesario”. (Sanchez, 2017).

3. IMPACTO DE LOS CAMBIOS DE LA NORMATIVIDAD ISO 9001-2015 DENTRO DE LA INDUSTRIA COLOMBIANA Y SIP CONSULTING SAS COMO COMPAÑÍA EJEMPLO DE LOS ESTANDARES

El país ante las normativas que se desarrollan dentro de los procesos de estandarización, se puede decir que es muy joven, su proceso comienza a partir de los noventas cuando comenzaron los progresos de apertura comercial internacional. Sin embargo a pesar de lo joven que se encuentra la nación ante las situaciones de SGC, Colombia al principio fue un país que ha sabido progresar dentro de sus desarrollos industriales, debido a las exigencias pertinentes con las cuales se ha mantenido la NTC ante la objetivación de las normas y las estandarizaciones exigidas internacionalmente. (ISO, 2015)

Ahora se puede ver una industria colombiana que se enfrenta a la par de la globalización a sus desarrollos de industria y sus facilidades de entender a los clientes, siendo un ejemplo fundamental de la idea de crecer de acuerdo a los estándares internacionales, el país maneja un determinante compromiso con dar lo mejor para ofrecerse de manera sobresaliente, generalmente porque es algo muy natural que establece el ADN que nos hace confirmar como colombianos.

Sin embargo contextualizando a la realidad actual también se debe tener en cuenta los errores que se tienen, los controles y regulaciones de los estándares actualmente. Una de las situaciones más importantes por las que se enfrenta el país es saber-reconocer que hay unas falencias dentro de los desarrollos y las implementaciones frente a la actualización de los nuevos estándares de calidad introducidos ante la norma ISO 9001 2015. Tal vez se puede considerar que muchas empresas ante la situación de no reconocer que hay reajustes precisos de las normas, evitan darse a las facultades de actualización, de las implementaciones ante las nuevas necesidades de los clientes y de los criterios de alcance que tienen de su empresa para poder seguir implementando dicha norma. (Camargo, 2015)

En Colombia las firmas de auditoría trabajan bajo la exigencia de ley 1314 de 2009 y sus decretos reglamentarios, en la actividad empresarial por lo general el auditor estudia y analiza las normas a las cuales debe darle enfoque para que sus clientes tengan una asesoría completa pero muchas veces el auditor olvida que él también debe de seguir normas y cumplir con unas condiciones especiales que se tienen que tener en cuenta para que el auditor realice sus tareas de manera correcta las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI) y las Otras Normas de Información (ONI). (Carvajal, 2014).

Generalmente la búsqueda de la calidad la hacen empresas que conocen y dan fe que su producto se permite dar tendencia de exportación en reconocimiento internacional. Sin embargo, se debe ver de igual forma la otra cara de la moneda, con compañías que ante un renacer de la industria colombiana se apegan a muchas de las normas, pero al toparse con la reciprocidad de los tratados que permitieron las entradas de empresas internacionales, hizo que muchas compañías colombianas se redujera a medida que la expansión global se desarrollaba, lo que creó una falta considerable en las actualizaciones de las normas, por lo cual se observa un panorama de muchas compañías sin actualizaciones de certificación junto con otras que no entendían los procesos y las normativas de calidad dentro del estándar internacional y simplemente se rezagaban. (Dinero, 2005)

Ya de acuerdo a los planes del gobierno en el 2008 se adelantaron refuerzos ante las normas, buscando la implementación más adecuadas frente a compañías apegadas a los procesos de certificación. Dando como conocimiento a los planes de seguridad y salud en el trabajo, se adelantaron también procesos de necesidad de certificación de calidad, más implicando que las compañías internacionales que entraron al mercado mantenían los procesos de certificación al día y ello no daba confiabilidad ante factores empresariales de normativa con contratación de servicios por parte de dichas compañías extranjeras a colombianas. Lo que implica a ello es que las empresas extranjeras con procesos de calidad, no deseaban hacer tratos con compañías colombianas por falta de certificación, lo que incluso afectaría la continuación de entradas exteriores al mercado nacional. Ante ello el gobierno colombiano hizo un plan de implementación necesario, en el cual, cada empresa prestadora de servicios debía tener una certificación que les ayudara a pactar con los procesos internacionales. (Meneses, 2009).

Se debe tener en cuenta que ante un cambio de alguna Norma internacional, siempre las empresas deben pasar por un proceso con el cual puedan acogerse a las nuevas versiones, principalmente si eres una compañía que se encuentra en un período de certificación temprano, ello en búsqueda que los trabajadores tengan conocimiento de la ISO y más aún cuando se encuentra en proceso de cambio, deben reconocer las diferencias en cuanto a las normativas anteriores y entender los modelos establecidos anteriormente y adaptar las modificaciones que se establecen con la actualización.

Se encuentran compañías igualmente que se abren al campo de la certificación para consolidarse en asocio con entidades extranjeras, siendo ésta una estrategia importante en el campo de la certificación, puesto que su apoyo depende principalmente de sus acoples a los estándares internacionales. Un ejemplo ante ello es la compañía SIP CONSULTING SAS, la cual se tuvo en cuenta para la investigación, ante la demanda de los procesos de consultoría, auditoría y aseguramiento, ella debe mantener un régimen alto ante las necesidades de sus clientes.

La compañía SIP CONSULTING SAS es un ejemplo ante las necesidades del mercado en certificar la calidad, ejemplo del logro son sus 7 años manteniendo una batuta de certificación de estándar alto, acompañada de la confianza que depositan en ellos más de quince compañías a las cuales fían los procesos de consultoría, auditoría y seguimiento de las normas. Situación que despertó la curiosidad ante las necesidades que tiene una compañía auditora, la cual se encarga de mantener estándares de otras compañías en cuanto a cómo se manejan las necesidades ante una normativa de calidad como la ISO 9001 y los problemas a enfrentar ante los riesgos.

4. LOS DESARROLLOS Y CUIDADOS DE LA COMPAÑÍA SIP CONSULTING SAS ANTE LOS RIESGOS EN EL MERCADO Y EL CUMPLIMIENTO A SUS CLIENTES

La compañía tiene un compromiso importante ante las entidades de estándar y normatividad, se observa que la certificación en SIP CONSULTING SAS es uno de los factores principales dentro del desarrollo de la empresa como tal, pues se ve reflejado que en ellas recaen los procesos de certificación empresas nacionales, buscando así un asesoramiento necesario y completo para los clientes que tienen ávidos de poder mantener altos estándares ante el desarrollo empresarial que tienen.

Por ésta razón la compañía SIP CONSULTING SAS tiene una gran responsabilidad ante los desarrollos de los clientes a nivel nacional, lo cual obliga a la compañía a estar en constante capacitación y actualización de para así mantener una comunicación asertiva con sus clientes ante los nuevos cambios de la industria.

Es posible observar que sus diseños son muy estructurados ante las necesidades del cliente, ello les otorga un criterio de originalidad en el mercado. Los criterios de las necesidades de los clientes se codifican y se exploran de acuerdo al mercado del cual pertenecen, los riesgos se organizan de acuerdo al contexto, analizando su modus operandi, se encuentra que se enfocan a la solución del problema de acuerdo a la estructura de la norma ISO (Véase Fig. 2) es posible observar un espectro a desarrollar salidas personalizadas de los riesgos que puedan presentar sus clientes ante la influencia de los mercados competitivos. Ante ello desarrollan las auditorías y consultorías de un modo al cual se le sacó mucho aprendizaje, pues se apadrinan del problema y lo desarrollan con el fin de llegar a una solución clarificada de las falencias que tiene su cliente ante el mercado, ahí se encuentra la proyección de brindar un servicio tecnificado brindando un Sistema de Gestión de Calidad que pretende salvaguardar y proteger las empresas ante el funcionamiento de la competencia.

Las ideas de la calidad, pasan a ser estrategias para poder mantener viabilizada la conservación y la estabilización de establecimientos que confían en ellos. La auditoría se convierte en una de las bases fundamentales para implementar métodos que solucionen los problemas y se acoge las soluciones y los resultados con un liderazgo significativo que en su implementación les da un valor de confianza muy representado por su forma en que implementan las soluciones. Se ha visto ante SIP CONSULTING SAS un ejercicio y un ejemplo muy significativo de lo que en sí es el desarrollo de un

proceso de calidad bien fundamentado. Puesto que incluso en los procesos de soluciones a sus clientes implementan de manera efectiva desde la Norma de Calidad.

Su equipo de trabajo siempre mantiene muy unificado a laborar en pro de los procesos de gestión su lenguaje al momento de expresarse con el cliente, le da una definición de tranquilidad y escuchan atentamente para poder dar solución de los problemas por los cuales pasan. Es un desarrollo cualitativo en espera de mejorar la calidad de las compañías colombianas, las cuales por medio de un reconocimiento ante la investigación dejaron claro que mantienen un perfil de confianza expresada en la calidad del servicio para sentirse cómodos en el desarrollo empresarial colombiano.

5. CONCLUSIONES

Calidad no es un concepto complejo ni de entender ni de aplicar, la calidad debe ser vista como como una filosofía organizacional que se construye día a día. Es de tener en cuenta que si una compañía construye productos o servicios sin tener en cuenta cuales son las necesidades y expectativas requeridas por sus clientes, estará muy lejos de alcanzar estándares de calidad y así mismo difícilmente alcanzara un posicionamiento en la industria; si de otra forma esas expectativas y necesidades son los pilares del diseño y estructuración de sus productos, fácilmente lograra alcanzar niveles de calidad los cuales serán satisfactorios para ambas partes

Tras la revisión bibliográfica realizada, es posible concluir que los componentes de la Norma ISO 9001:2015, son un grupo de lineamientos genéricos que permiten a diversas organizaciones sin importar su sector económico implementar correctamente su sistema de gestión de calidad, expresando la manera en que deberán proceder y trazarse objetivos medibles y alcanzables.

El liderazgo del sistema de gestión de calidad es también un elemento que las organizaciones no pueden pasar por alto, cada vez que se garantiza la idoneidad de todo el sistema; por esta razón, el personal debe siempre tener claras las políticas de calidad, qué procesos o servicios de sus actividades son significativos para la organización y correcto manejo de la comunicación en todos los niveles.

El abordaje de riesgos dentro de un sistema de gestión de calidad, es de vital importancia para la consecución de políticas de calidad establecidas por la compañía ya que aquí se identifican todos los elementos que pueden afectar y/o entorpecer los objetivos trazados por la organización.

La importancia de la aplicación de un sistema de gestión de este tipo se relaciona con la facilitación que esta permite a una organización para establecer diversas actividades, procesos y procedimientos, los cuales se enfocan el cumplimiento de estándares de la compañía y a la satisfacción inmediata de sus clientes

Finalmente se logró encontrar a una entidad que cumple con todos los parámetros de los Aspectos Representativos de la norma ISO 9001 (Ver Tabla 1) donde su representación primaria es mantener un enfoque que se basa en los procesos de cada cliente, de una manera individual; su equipo de trabajo se comporta a la vanguardia y la calidad de los servicios específicos a fin y ellos les permite tener una comunicación asertiva ante las necesidades de los clientes.

6. REFERENCIAS

- Álvarez García, J. V. (24 de Octubre de 2013). Analysis Of dependency relationships between the critical factors of the quality and performance. Touris accommodation sector in Spain. *Investigaciones Europeas de Direccion y Economia de la Empresa*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2012.08.001>
- Ana Sofía Del Castillo, N. S. (18 de Noviembre de 2011). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado. *Revista Colombiana de Anestesiología*. Obtenido de [http://dx.doi.org/10.1016/S0120-3347\(12\)70005-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0120-3347(12)70005-9)
- Bolaños Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad y Empresa* , 33-54. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Camargo, F. (6 de 12 de 2015). *¿Están Preparadas Las Empresas Para Adaptar La Nueva Norma ISO 9001:2015?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/12/06/estan-preparadas-las-empresas-para-adaptar-la-nueva-norma-iso-90012015/>
- Carvajal, A. P. (2014). El riesgo empresarial y su relación con las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento. *Civilizar* , 90-92. Obtenido de <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/view/267/227>
- Demirörs, E. D. (2011). Process improvement towards ISO 9001 certification in a small software. *Software Process Improvement*, 471-474. Obtenido de <https://doi.org/10.1109/9781118156667.ch10>
- Dinero. (07 de 06 de 2005). *EMpresas Certificadas por ICONTEC*. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-imprensa/especial-comercial/recuadro/empresas-certificadas-icontec/8088>
- Hermosilla, D. A. (22 de Agosto de 2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de las organizaciones*., Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.003>
- ICONTEC. (2015). *Norma Técnica Colombiana ISO 9001 2015*. Bogotá D.C.: ICONTEC.
- ICONTEC. (12 de 02 de 2017). *ISO 9001: 2015*. Obtenido de chrome-extension://oemmnndcblldboiebfnladdacbfmadadm/http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- Ingason, H. (1 de Octubre de 2014). Best Project Management Practices in the Implementation of an ISO 9001 Quality Management System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 194. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.133>
- ISO. (2013). *ISO 9001*. Londres: Iso.
- ISO. (2015). *Documentos para fines de Analisis*. Londres: ISO.
- ISOTools. (23 de 07 de 2015). *Norma ISO 9001 actualización 2015*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/normas/ntc-iso-9001/>
- Lavrat, E. V. (2015). Changes in the ISO standard 9001:2015: Responding to the needs of certified biomedical services. *IRBM News*, 158-162. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.irbmnw.2015.09.005>

- López, S. (2006). *Implantación De Un Sistema De Calidad*. Madrid: Ideas Propias.
- Luna, N. (16 de 01 de 2018). *Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/307391>
- Mander, B. D. (2016). ISO 9001 and product innovation: A literature review and research framework. *Technovation*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2015.11.004>
- Meneses, E. (2009). Calidad Ante Todo. *Semana*, 22.
- Oscar Fabián García Aponte, B. M. (2015). La calidad desde el diseño: principios y oportunidades para la industria farmacéutica. *Estudios Gerenciales*, 33, 68-78. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.09.005>
- Presidencia, R. (2008). *Decreto 4738 de 2008*. Bogotá D.C.: Estado .
- QAlliance. (17 de 11 de 2017). *Estructura de la Norma ISO 9001-2015*. Obtenido de <https://qalliance.org/es/estructura-de-la-norma-iso-90012015/>
- Rodríguez Mantilla, J. F. (2019). Validation of a questionnaire to evaluate the impact of ISO 9001 Standards in schools with a Confirmatory Factor Analysis. *Studies in Educational Evaluation*, 37-48. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2019.03.013>
- Sanchez, Y. P. (22 de 09 de 2017). *Ciclo PHVA*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>
- Segovia, A. y. (2016). *ISO 9001:2015 y SGSST – Un complemento positivo*. Bogotá D.C.: Legislativo.
- Sumaedi S, Y. M. (2015). The Effectiveness of ISO 9001 Implementation in Food Manufacturing Companies: A Proposed Measurement Instrument. *Procedia Food Science*, 436-444. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.profoo.2015.01.048>