

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA EMPRESA KSC SUMINISTROS S.A. BASADOS EN LA NORMA ISO
9001 VERSIÓN 2000.**

**ELFA MARCELA CORDERO RICARDO
JORGE EMILIO FLOREZ REALES**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.
2009**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA EMPRESA KSC SUMINISTROS S.A. BASADOS EN LA NORMA ISO
9001 VERSIÓN 2000.**

Monografía presentada como requisito
parcial para optar por el título de Ingeniero Industrial

ASESOR
Néstor Cuevas Escamilla
Ingeniero Químico

**ELFA MARCELA CORDERO RICARDO
JORGE EMILIO FLOREZ REALES**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
MINOR EN LOGÍSTICA Y PRODUCTIVIDAD
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.
2009**

REGLAMENTO ACADÉMICO

(ARTICULO 107)

La Tecnológica de Bolívar institución universitaria, se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin autorización.

AUTORIZACIÓN

Yo **Elfa Marcela Cordero Ricardo** identificada con cedula de ciudadanía **No. 32.938.705** de Cartagena, autorizo a la Universidad Tecnológica de Bolívar para hacer uso de mi Monografía de grado y publicarlo en el catalogo on-line de la biblioteca.

Elfa Marcela Cordero Ricardo.
CC. #32.938.705 de Cartagena.

AUTORIZACIÓN

Yo **Jorge Emilio Flórez Reales** identificado con cedula de ciudadanía **No. 73.213.977** de Cartagena, autorizo a la Universidad Tecnológica de Bolívar para hacer uso de mi Monografía de grado y publicarlo en el catalogo on-line de la biblioteca.

Jorge Emilio Flórez Reales.
CC. #73.213.977 de Cartagena.

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Cartagena de Indias D. T. y C.; 4 de Junio de 2009

AGRADECIMIENTOS

Los autores demuestran sus sinceros agradecimientos a:

A Karina Sulbarán Cantillo, Gerente General de la empresa KSC Suministros S.A. por permitirnos diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa y por mostrarse siempre colaboradora con dicho proceso.

Al Ingeniero Néstor Cuevas, por su ayuda y guía en la ejecución del proyecto.

A nuestra Alma Mater y a los docentes que día a día nos brindaron sus conocimientos la cual gracias a estos cumplimos nuestro objetivo de formarnos como Ingeniero (a) Industrial.

A Dios, porque en ningún momento y en ninguna circunstancia me ha abandonado, siempre estando ahí, siendo mi compañía fiel, es El mi mejor maestro en la universidad de la vida.

A mis padres Miguel y Matilde, ellos nunca han escatimado esfuerzos para ayudarme a salir adelante, han sido unos verdaderos luchadores en la vida, por eso con toda el alma les dedico mis triunfos...son igual de ellos que míos. Gracias por sus orientaciones que me permiten acompañar los conocimientos académicos con los más fundamentales valores, Los Amo.

Junto a mis hermanos hemos formado un trío, que pese a las dificultades y obstáculos permanece la unión y las ganas de salir adelante. A Alba y a Migue les debo mucho amor, comprensión y apoyo. Mi compromiso con ellos es grande y sé que Dios me ayudará a contribuir en el logro de sus metas. Toda mi familia, ha contribuido a los logros que he obtenido y sé que puedo contar con ellos en todo momento.

Mau me has brindado un apoyo incondicional, en muchas ocasiones eres mi sostén y fuerza, llegaremos lejos....

A unos ángeles que aunque se encuentran en los cielos, mi corazón y mente los tiene más vivos que nunca.

Todos mis amigos y compañero de monografía que de una u otra manera han ayudado a vivir el día a día y aprender a luchar por el logro de los sueños, deseos y metas.

Gracias, Gracias, Gracias.....

ELFA M. CORDERO RICARDO

A Dios, por ayudarme a enfrentar y nunca desfallecer en los obstáculos presentados durante mis periodos académicos en la universidad siendo capaz de salir bien librado de situaciones que nos afectan en la vida cotidiana.

A mi padre por siempre brindarme apoyo en el logro de mis metas y por estar pendiente de las expectativas que tengo para futuro.

A mi madre por estar a mi lado siempre y apoyarme tanto en las cosas buenas y malas que pude haber vivido en mi logro profesional, tratando siempre de hacerme saber que para triunfar hay que subir escalones y mientras se realiza ese proceso se encontrarán esos obstáculos los cuales con la grandeza de cada ser hay que tratar de vencerlos y llegar al objetivo final.

A mis hermanos y amigos que de una u otra forma ayudaron en el logro de mi éxito profesional.

A Marcela, gracias por compartir y ayudarnos mutuamente en el camino que encontramos en el proceso de formación de Ingeniero Industrial.

JORGE E. FLOREZ REALES

Cartagena de Indias D. T. y C. Junio 4 de 2009

Señores

Comité Curricular

Universidad Tecnológica de Bolívar
LC.

Cordial Saludo:

Por medio de la presente nos permitimos presentarles a ustedes para su consideración, estudio y aprobación la Monografía de grado titulada “**DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA KSC SUMINISTROS S.A. BASADOS EN LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2000.**”, para optar por el título de Ingeniero Industrial.

Cordialmente.

Elfa Marcela Cordero Ricardo.
C.C. #32.938.705 de Cartagena.

Jorge Emilio Florez Reales.
C.C. #73.213.977 de Cartagena.

Cartagena de Indias D. T. y C. Junio 4 de 2009

Señores

Comité Curricular

Universidad Tecnológica de Bolívar

LC.

Apreciados señores,

A través de la presente me permito entregar el proyecto de grado titulado **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA KSC SUMINISTROS S.A. BASADOS EN LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2000.”** Para su estudio y evaluación, realizado por los estudiantes Elfa Marcela Cordero Ricardo y Jorge Emilio Florez Reales, de la cual acepto ser su asesor.

Cordialmente.

Nestor Cuevas Escamilla

Ingeniero Químico.

Cartagena de Indias D. T. y C. Junio 4 de 2009

Señores

Comité Curricular

Universidad Tecnológica de Bolívar

LC.

Apreciados señores,

A través de la presente me permito informarles que el proyecto de grado titulado **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA KSC SUMINISTROS S.A. BASADOS EN LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2000.”** realizado por los estudiantes Elfa Marcela Cordero Ricardo y Jorge Emilio Florez Reales, ha sido presentado ante la gerencia de KSC Suministros S.A.

Cordialmente.

Karina Sulbarán Cantillo

Gerente General.

RESUMEN

Título: Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad para la empresa KSC suministros S.A. basados en la norma ISO 9001 versión 2000.

Autores: Elfa Marcela Cordero Ricardo. ID T00012655
Jorge Emilio Flórez Reales. ID T00012683

Asesor: Néstor Cuevas Escamilla.

Objetivo General: Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad de KSC SUMINISTROS S.A. mediante la adecuación de la empresa para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000, con miras al mejoramiento de la eficiencia de sus procesos y la obtención de la certificación.

Metodología: Para llevar a cabo la realización del proyecto, se empleó la investigación explicativa y descriptiva haciendo uso de herramientas como la observación directa de los procesos ejecutados en la empresa y entrevistas informales a las personas responsables de dichos procesos al igual que a proveedores y clientes. También fue necesaria la consulta de fuentes secundarias como referencias bibliográficas y páginas Web con la intención de obtener la información requerida para llevar a cabo el desarrollo del proyecto.

Para el desarrollo y ejecución del presente proyecto se realizaron las siguientes etapas:

- Diagnóstico de la situación inicial de la empresa frente a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.

- Sensibilización y capacitación del personal de la empresa sobre ventajas e importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, Metodología para la solución de problemas, Planificación de la calidad e interpretación de la NTC ISO 9001:2000, siendo esta última la base principal para responder un examen diseñado y aplicado para determinar el personal idóneo a desempeñarse como auditores internos de calidad.
- Recolección de la información y elaboración de documentos exigidos por la NTC ISO 9001:2000, tales como procedimientos, instructivos, manual de calidad, entre otros.
- Establecer indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad en general, al igual que encuesta de satisfacción de cliente que genere una visión de los cambios percibidos por estos a consecuencia de la implementación del sistema.
- Verificar el avance del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los resultados de los indicadores de cada proceso y del desempeño general de los mismos evaluados en periódicas revisiones gerenciales, resultados de auditorías internas de calidad y del nivel de satisfacción del cliente expresado en la encuesta diligenciada por ellos.
- Determinar, de acuerdo a los resultados obtenidos, el momento en que se está preparado para una auditoría de otorgamiento y gestionarla ante un ente de certificación selecciona

Resultados Esperados:

Esperamos lograr el Diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa KSC Suministros S.A. que permita que sus procesos sean eficientes y puedan obtener un certificado de calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2000.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	23
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	25
1.1 RESEÑA HISTORICA	25
1.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA	26
1.3 OBJETO SOCIAL	26
1.4 ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA	26
1.5 CLIENTES	27
1.6 PROVEEDORES	27
1.7 PLANEACIÓN ESTRATEGICA	28
1.7.1 Misión De KSC Suministros S.A.	28
1.7.2 Visión De KSC Suministros S.A. 2010	28
1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	29
2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE KSC SUMINISTROS S.A. CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000.	30
2.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	57
3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN KSC SUMINISTROS S.A.	63
3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	63
3.1.1 PROCESOS DE KSC SUMINISTROS S.A.	63

3.1.2	POLÍTICA DE CALIDAD DE KSC SUMINISTROS S.A.	65
3.1.3	OBJETIVOS DE CALIDAD DE KSC SUMINISTROS S.A.	66
3.1.4	MANUAL DE CALIDAD DE KSC SUMINISTROS S.A.	67
3.1.5	PROCEDIMIENTOS DE KSC SUMINISTROS S.A.	68
3.2	INDICADORES DE GESTION DE KSC SUMINISTROS S.A.	70
3.3	REGISTROS DE KSC SUMINISTROS S.A.	72
3.4	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	73
3.5	GESTION DE LOS RECURSOS	74
3.6	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	76
3.7	COMPRAS	77
3.8	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	78
3.9	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	78
	CONCLUSIONES	90
	BIBLIOGRAFIA	91

LISTA DE GRAFICOS

Grafica #1: Organigrama	29
Grafica #2: Resultados del Análisis de la Situación Actual	62
Grafica #3: Porcentajes de satisfacción de los clientes.	79
Grafica #4: Niveles de importancia del atributo “Calidad en el Servicio” dado por los clientes de KSC Sumin.	81
Grafica #5: Niveles de importancia del atributo “Relación entre Calidad y Servicio” dado por los clientes de KSC Sumin.	81
Grafica #6: Niveles de satisfacción que genera los atributos “Calidad en el Servicio” y “Relación entre Calidad y Servicio” a los clientes de KSC Sumin. S.A.	82
Grafica #7: Nivel de satisfacción de las necesidades que brindan las empresas KSC Sumin S.A. a sus clientes.	83
Grafica #8: Resultados de las respuestas dadas a la pregunta N° 4 por los clientes de KSC Sumin.	84
Grafica #9: Resultados de las respuestas dadas a la pregunta N° 6 por los clientes de KSC Suministros S.A.	85

Grafica #10: Resultados de las respuestas dadas a la pregunta N° 4 por los clientes de KSC	86
Grafica #11: Resultados de los parámetros de eficacia “capacitación al personal” y “quejas, reclamos y servicios internos no conformes”	88
Grafica #12: Resultados de los parámetros de eficacia “cumplimiento de objetivos” y “servicios suministrados oportunamente”	89

LISTA DE CUADROS

Cuadro #1: Escala de Valoración	30
Cuadro #2: Diagnóstico de la Situación Actual	31
Cuadro #3: Programa De Sensibilización	75
Cuadro #4: Grado en que satisface a los clientes el servicio prestado por las empresas KSC Sumin. S.A.	79
Cuadro #5: Niveles de importancia a los atributos “Calidad en el Servicio” y “Relación entre Calidad y Servicio” dado por los clientes de KSC Sumin. S.A.	80
Cuadro #6: Niveles de satisfacción que genera los atributos “Calidad en el Servicio” y “Relación entre Calidad y Servicio” a los clientes de KSC Sumin. S.A.	82
Cuadro #7: Nivel de satisfacción de las necesidades que brindan las empresas KSC Sumin. S.A. a sus clientes.	83
Cuadro #8: Nivel que define la vivencia de mejoras en los servicios prestados por la empresa KSC Sumin. S.A. a sus clientes.	85
Cuadro #9: Parámetros de eficacia del diseño e implementación del S.G.C en la empresa KSC Suministros S.A.	87

LISTA DE ANEXOS

Anexo #1. Plan de Acción	93
Anexo #2. Manual de Calidad	108
Anexo #3. Proceso de KSC Suministros S.A.	120
Anexo #4. Formato de evaluación de política de calidad	135
Anexo #5. Procedimientos de KSC Suministros S.A.	137
Anexo #6. Listado Maestro de Documentos	163
Anexo #7. Matriz de indicadores de gestión	168
Anexo #8. Listado Maestro de Registros	171
Anexo #9. Programa de revisiones gerenciales 2007/2008	174
Anexo #10. Matriz de competencias	177
Anexo #11. Programa de capacitaciones 2P-2007	181
Anexo #12. Oferta Comercial	186
Anexo #13. Sugerencias	197
Anexo #14. Reclamos	199
Anexo #15. Servicios Internos no Conformes	201
Anexo #16. Instructivo de Inducción del Personal	203
Anexo #17. Registro de Anomalías	207

Anexo #18. Formato de Inspección de Materiales	209
Anexo #19. Formato para la evaluación de Proveedores	211
Anexo #20. Formato para la reevaluación de Proveedores	213
Anexo #21. Evaluación de Auditores de Calidad	215
Anexo #22. Programa de auditorías año 2007 - Ciclo I	220
Anexo #23. Formato de acción correctiva para el proceso de servicio al cliente	222
Anexo #24. Estadística de Servicios Internos no Conformes	224

INTRODUCCIÓN

En un mundo altamente competitivo las empresas se preocupan por obtener ventajas, encontrando en la calidad, la mejor aliada para establecer factores de diferenciación que las hagan atractivas a los ojos de los clientes.

Tratándose de que la calidad es un aspecto fundamental para los clientes, una herramienta muy útil para cumplir con los requisitos del cliente en cuanto a calidad de los servicios y productos ofrecidos es el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

La empresa KSC Suministros S.A. desde hace siete años presta el servicio de suministro de personal temporal en la ciudad de Cartagena; desde sus inicios ha experimentado diversos cambios que la llevaron a ir creciendo en la fuerza laboral y hoy por hoy es una empresa consolidada y con reconocimiento en el sector, sin embargo pretende entrar en mercados a nivel regional; en grandes empresas industriales y poder garantizar a los clientes un servicio con altos estándares de calidad, por lo que decide implementar un Sistema de Gestión de Calidad con base a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000.

Para el diseño del sistema de gestión calidad se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa con respecto a los requisitos exigidos por la norma, de donde se obtuvieron las acciones que eran necesarias para lograr un total cumplimiento de dichos requisitos.

Posteriormente se realizó un diseño y divulgación de toda la documentación pertinente al Sistema de Gestión de Calidad que al momento del diagnóstico la empresa no poseía.

Una vez culminado la etapa de diseño se realiza la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, donde se ponen en marcha el sistema; todo lo anteriormente diseñado, esperando que se logre crear en la organización una cultura de calidad en el desarrollo de los procesos llevados a cabo, en la cotidianidad y que permita entregar un buen servicio a los clientes.

Finalmente se toma un lapso de tiempo en que se le realiza seguimiento y medición al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de determinar si se logran los resultados esperados y en caso de no ser así establecer acciones de mejora para tener un sistema eficaz que se refleje en la satisfacción de clientes externos e internos, en la productividad, competitividad y rentabilidad de la empresa.

A la fecha los miembros de la organización se encuentran plenamente satisfechos puesto que les fue notificado del ente certificador (ICONTEC) que luego de la auditoria de certificación y del cierre de no conformidades presentadas; se le otorga a KSC Suministros S.A. el certificado de Calidad NTC ISO 9001:2000 y además existe en la organización una cultura de calidad en el desarrollo de las distintas actividades inherentes a la prestación del servicio de suministro de personal temporal ofrecido, permitiendo ingresar a nuevos mercados que tienen este certificado como requisito de negociación.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTORICA

Los inicios de la empresa KSC Suministros Ltda. Se remontan al día 27 de Abril del año 2001, estableciéndose en la escritura publica N° 700 de la Notaria Cuarta de la ciudad de Cartagena. Esta empresa venia operando en forma unipersonal y a partir de la fecha, anteriormente mencionada, se convirtió en sociedad limitada.

La empresa es inscrita en la Cámara de Comercio de Cartagena el día 8 de Mayo del año 2001 bajo el N° 32693 del libro respectivo. En este mismo año inició labores con una idea de negocio muy amplia pero con pequeños contratos inicialmente con empresas públicas y Gobernación de Bolívar.

A principios del año 2008 KSC Suministros cambia de tipo de sociedad pasando de ser sociedad limitada a sociedad anónima.

Actualmente la empresa adelanta importantes gestiones para el logro de su misión, con más de 8 empresas vinculadas, más de 696 empleados suministrados y una clara visión le permite seguir escribiendo esta reseña por muchos años más.

1.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA

La empresa KSC Suministros S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Cartagena, en el barrio Getsemaní, Centro Comercial Getsemaní. Oficina 2 A 010.

1.3 OBJETO SOCIAL

KSC Suministros S.A. tiene por objeto único el envío de trabajadores en misión a terceros beneficiarios, con el objetivo de colaborar temporalmente en el desarrollo de su actividad¹

1.4 ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA

1. Nit. 806.009.607-5
2. Resolución No.00218 del 2000, expedida por el Ministerio de la Protección Social.
3. Escritura de Constitución No.700 del 27 de abril de 2001, otorgada por la notaria 4º de Cartagena.
4. Póliza de cumplimiento de salarios y prestaciones sociales No. 077500418, expedida por Seguros del Estado S.A., con valor asegurado establecidos por la Ley.

¹ Tomado de Cámara de Comercio de KSC Suministros S.A.

1.5 CLIENTES

Con el pasar de los tiempos la empresa que inició labores con un solo cliente ha logrado irse posicionando en el mercado adquiriendo clientes en los diversos sectores, teniendo mayor participación en el sector de la Salud. En la actualidad la empresa KSC Suministros S.A. cuenta con los siguientes clientes:

- ESE Hospital Local de Cartagena
- Maternidad Napoleón Franco Pareja
- Clínica del Rosario
- Unidad de Cuidados Intensivos Doña Pilar
- Frigorífico Octocaar
- Ingeniería Y Diseños
- Conjunto Residencial Paraíso Real
- Edificio COSMOS
- Entre otros.

1.6 PROVEEDORES

Para la prestación de un buen servicio en la empresa KSC Suministros S.A. es necesario contar con los mejores insumos que sean suministrados por proveedores que ofrezcan productos con calidad y cantidad requerida, precios justos y tiempo requerido. En la actualidad la empresa KSC Suministros S.A. cuenta con los siguientes proveedores:

- Vestimos del Caribe
- Laboratorio Clínico
- Papelería Arquicopias

- Almacén de Cadena MAKRO
- Proquimar
- Plásticos y Empaques de Cartagena
- Comercializadora la LUZ

1.7 PLANEACIÓN ESTRATEGICA

1.7.1 Misión De KSC Suministros S.A.

“Somos una empresa de prestación de servicios temporales que envía personal competente en misión, al sector publico y privado, diferenciándonos por la atención personalizada, el cumplimiento de compromisos ético-morales, responsabilidad social y de requisitos exigidos por la ley. Contribuyendo con el bienestar de nuestros empleados, clientes y de la comunidad en general.”

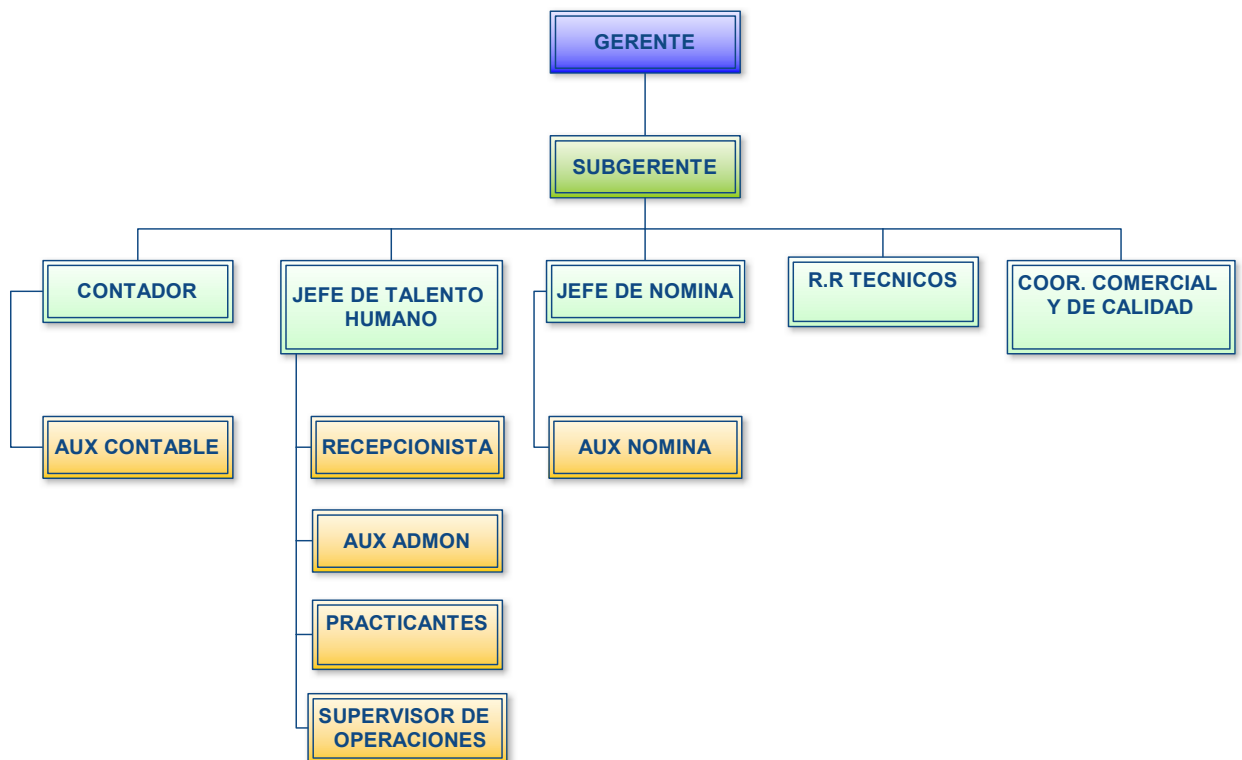
1.7.2 Visión De KSC Suministros S.A. 2010

“Queremos hacer de KSC SUMINISTROS S.A., la empresa de servicios temporales que envía personal competente en misión, en todas las áreas laborales, incrementando su participación en el mercado nacional, mediante el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo de los procesos que nos garantice un excelente servicio y seguridad a nuestros clientes, proveedores y equipo de colaboradores.”

1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En el organigrama de la empresa se puede observar la jerarquización de los cargos que existen en la empresa KSC Suministros S.A.

Grafica #1: Organigrama



2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE KSC SUMINISTROS S.A. CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000.

El objetivo primordial del diagnóstico es brindar información sobre la situación actual de la empresa con respecto a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000, logrando identificar los requisitos que se cumplen y los que se deben establecer. El diagnóstico es una fase importante para la implementación del sistema de calidad puesto que brinda las bases para establecer actividades que tengan como objetivo el cumplimiento de todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Para efectos del presente diagnóstico, se hace un comparativo entre los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se establecen todos los requisitos que exige la norma y con base a las entrevistas realizadas a los miembros de la empresa y a la observación de los procesos ejecutados por éstos, se determina el estado de cumplimiento del requisito, para ser mas específico se usa una escala valorativa:

Cuadro #1: Escala de Valoración:

NIVELES	VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
No Cumple	1	No existe nada realizado en KSC Suministros S.A.
Bajo	2	Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A.
Medio	3	Se aplica pero no está documentado
Bueno	4	Se encuentra documentado pero no aplica
Excelente	5	Se encuentra documentado y aplicado

Fuente: Diseño Propio

Cuadro #2: Diagnóstico de la Situación Actual:

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	4. Sistema de Gestión de Calidad 4.1 Requisitos generales						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC tiene establecido, documentado, implementado y mantiene un SGC?	KSC no cuenta con un SGC	X					KSC debe establecer, documentar, implementar y mantener un SGC
¿En KSC se encuentran identificados y aplicados los procesos necesarios para el SGC?	KSC no posee procesos necesarios para el SGC identificados ni aplicados	X					Identificar las actividades realizadas en la empresa y clasificarlas por objetivos en común para así elaborar una caracterización de cada proceso
¿En KSC se determinan la secuencia e interacción de los procesos?	Como en KSC no se han definido esos procesos no se ha determinado su secuencia e interacción	X					Al identificar los procesos se determina la secuencia e interacción que hay entre ellos y con esa información elaborar el mapa de procesos
¿En KSC se determinan los criterios y métodos para medir la eficacia de los procesos?	KSC no tiene establecido los criterios y métodos para medir la eficacia de los procesos	X					Identificar variables a medir en cada proceso para así determinar la eficacia de los procesos
¿En KSC se dispone de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?	KSC cuenta con los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad		X				La empresa cuenta con los recursos que son requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo es necesario determinar la manera eficiente en que serán usados.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	4. Sistema de Gestión de Calidad 4.2 Requisitos de la Documentación.						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿En KSC se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos?	KSC no realiza seguimiento y medición de los procesos	X					Elaborar indicadores de gestión para cada proceso
¿En KSC se implementan acciones necesarias para lograr los planes establecidos y mejorar continuamente los procesos?	KSC no aplica acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento de sus procesos	X					Elaborar un procedimiento para el tratamiento de no conformidades. Elaborar un procedimiento para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad
¿En KSC se cuenta con un documento que exprese la política y objetivos de calidad?	KSC no posee un documento que exprese la política y objetivos de calidad	X					Elaborar la política y objetivos de calidad de la empresa
¿En KSC se cuenta con un manual de calidad que contenga el alcance del sistema, exclusiones con su respectiva justificación, los procedimientos documentados y la descripción de la interacción de los procesos del sistema?	KSC no posee un manual de calidad	X					Elaborar un manual de calidad que contenga el alcance del sistema, exclusiones con su respectiva justificación, los procedimientos documentados y la descripción de la interacción de los procesos del sistema.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	4. Sistema de Gestión de Calidad 4.2 Requisitos de la Documentación.						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿En KSC se encuentran documentados los procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001:2000?	En KSC no se encuentran documentados los procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001:2000	X					Diseñar un procedimiento para cada uno de los procesos realizados en la empresa y procesos exigidos por la Norma ISO 9001:2000.
¿En KSC se tienen elaborados y aplicados los registros exigidos por la NTC ISO 9001:2000?	En KSC no se encuentran elaborados y aplicados los registros exigidos por la NTC ISO 9001:2000	X					Diseñar los registros que sean exigidos por la Norma ISO 9001:2000 y los que sean necesarios en las actividades de la empresa
¿En KSC se controlan los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad?	KSC no controla documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad	X					Diseñar un procedimiento para el control de documentos que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos, asegurarse que se identifique los cambios y las versiones actuales de los documentos, asegurarse que las versiones pertinentes encuentren en sus lugares de uso, asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse que se identifiquen los documentos de origen externo y se controle su distribución y prevenir el uso malintencionado de documentos obsoletos identificándolos adecuadamente.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A
5. Se encuentra documentado y aplicado.

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	4. Sistema de Gestión de Calidad 4.2 Requisitos de la Documentación.						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿En KSC se cuenta con registros que proporcionen evidencias de la conformidad con los requisitos y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad?	La mayoría de los miembros de KSC no conocen los requisitos de la Norma ISO 9001:2000	X					Dar a conocer al personal de KSC los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
¿En KSC se controlan los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad?	KSC no controla registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad	X					Elaborar un procedimiento para el control de los registros del sistema que defina los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
KSC SUMINISTROS S.A. DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 5. Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección. 5.2 Enfoque al Cliente. 5.3 Política de calidad							
¿En KSC la alta dirección proporciona evidencias de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?	La alta dirección de KSC se muestra motivada y comprometida con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad		X				Se debe realizar una reunión con todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad para dar a conocer el proceso a iniciar, enfatizando en la importancia de su compromiso y colaboración
¿En KSC la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el objetivo de incrementar la plena satisfacción del cliente?	KSC se asegura de conocer los requisitos del cliente antes de elaborar las propuestas de prestación de servicios			X			Elaborar un procedimiento que establezca las actividades para conocer y cumplir los requerimientos del cliente para lograr su satisfacción
¿La política de calidad en KSC está direccionada hacia el objetivo y la naturaleza de la empresa?	KSC no cuenta con una política de calidad	X					Elaborar la política de calidad de la empresa
¿La política de calidad en KSC es comunicada a todos los miembros de la organización?	KSC no cuenta con una política de calidad	X					Elaborar la política de calidad de la empresa y divulgarla ante todo el personal.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	5. Responsabilidad de la Dirección 5.4 Planificación						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿En KSC la alta dirección se asegura de que se establezcan los objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes que están dentro de la organización?	KSC no posee objetivos de calidad	X					Elaborar los objetivos de calidad, determinando el cumplimiento de ellos por parte de cada uno de los responsables de los procesos
¿Los objetivos de calidad están siendo medibles y coherentes con la política de calidad en KSC?	KSC no posee objetivos de calidad	X					Elaborar los objetivos de calidad, determinando variables de medición para establecer el nivel de logro de ellos y encaminándolos al cumplimiento de las directrices de la política de calidad
¿En KSC la alta dirección se está asegurando de que la planificación del sistema de gestión de calidad se realice con el fin de cumplir con ciertos requisitos, así como los objetivos de calidad?	KSC se asegura de conocer los requisitos del cliente antes de elaborar las propuestas de prestación de servicios, sin embargo no posee Sistema de Gestión de Calidad ni objetivos de calidad			X			Diseñar un procedimiento para la planificación de la calidad donde se establezca la manera de planificar, ejecutar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad y así establecer si se cumple con los requisitos del cliente y con los objetivos de calidad.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
KSC SUMINISTROS S.A. DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 5. Responsabilidad de la Dirección 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.							
¿En KSC la alta dirección se está asegurando de que se mantenga la integridad del SGC cuando se planifiquen e implementen los cambios?	KSC no posee Sistema de Gestión de Calidad	X					Establecer las situaciones que impliquen cambios en el Sistema de Gestión de Calidad. Por medio de planes de cambio establecer responsables, fechas, actividades que implica la implementación del cambio
¿En KSC la alta dirección se está asegurando de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de toda la organización?	El organigrama de KSC muestra un esquema jerárquico, de la misma manera se definen las responsabilidades y autoridades			X			Elaborar un manual de funciones donde se definan las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización
¿La alta dirección en KSC ha designado una persona con motivo de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y así le informen sobre el respectivo desempeño del mismo y de cualquier necesidad de mejora?	KSC ha contratado los servicios de una firma asesora de diseño e implementación de Sistemas de Gestión Calidad y a una persona encargada de la coordinación del sistema y de asegurar un desempeño eficaz del mismo			X			Asignar el representante de la dirección el cual se encargue de velar por el cumplimiento de los procesos y concientización de las responsabilidades con el sistema y cumplimiento de los requisitos del cliente.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
KSC SUMINISTROS S.A. DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 5. Responsabilidad de la Dirección. 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. 5.6 Revisión por la Dirección.							
¿La alta dirección en KSC se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que esta se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	En KSC se usa como medios de comunicación correos electrónicos en Microsoft Outlook y una cartelera			X			Establecer otros medios de comunicación que permitan tener mayor control de las informaciones dadas, tales como formatos de evidencia de entrega de comunicaciones
¿La alta dirección en KSC revisa el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados?	KSC Suministros no posee Sistema de Gestión de Calidad	X					En el diseño de Sistema de Gestión de Calidad se deben establecer revisiones periódicas del Sistema
¿En KSC la revisión por la dirección incluye la respectiva evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, políticos y objetivos de calidad?	KSC Suministros no posee Sistema de Gestión de Calidad. KSC no realiza revisiones por la dirección	X					Diseñar una agenda para las revisiones gerenciales que contenga evaluación de opciones de mejora, cambios necesarios al sistema, gestión de política y objetivos de calidad, entre otros temas que apoyen la mejora continua del SGC.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
KSC SUMINISTROS S.A. DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000		5. Responsabilidad de la Dirección. 5.6 Revisión por la Dirección.					
¿La alta dirección en KSC mantiene los registros de las revisiones realizadas?	La alta dirección de KSC no realiza revisiones por la dirección, por lo que no posee registro de ello	X					Realizar un acta por cada revisión gerencial realizada, dejando constancia de los temas tratados y de las conclusiones obtenidas
¿La información de entrada para la revisión por la dirección en KSC incluye: Resultado de auditoría, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento, cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para la mejora?	La alta dirección de KSC no realiza revisiones por la dirección	X					Diseñar una agenda para las revisiones gerenciales que contenga resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento, cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para la mejora.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	5. Responsabilidad de la Dirección. 5.6 Revisión por la Dirección.						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿Los resultados de la revisión por la dirección en KSC incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos?	La alta dirección de KSC no realiza revisiones por la dirección	X					Diseñar un procedimiento para las revisiones gerenciales que determine las actividades a desarrollar e incluir en la agenda de temas a tratar las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	6. Gestión de los Recursos. 6.1 Provisión de Recursos. 6.2 Recursos Humanos						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC suministra los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos?	KSC cuenta con los recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las operaciones necesarias para la buena prestación del servicio, logrando la satisfacción de los clientes				X		Elaborar un presupuesto que permita establecer el uso que se le dará a los recursos destinados para el Sistema de Gestión de Calidad para manejarlos eficientemente e incluir dentro del presupuesto general de la organización un rubro para el mantenimiento del sistema
¿En KSC el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, posee las competencias en base a educación, formación, habilidades y experiencia apropiada?	En KSC no se tienen establecidos los perfiles de cargo. No se ha establecido una matriz de competencias	X					Elaborar un manual de funciones donde se definan las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización. Diseñar una matriz de competencias donde se establezcan los niveles de educación, formación, habilidades y experiencia que debe tener el personal de la empresa.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC ha determinado la competencia necesaria que debe tener el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio?	En KSC no se tienen establecidos los perfiles de cargo. No se ha establecido una matriz de competencias	X					Elaborar un manual de funciones donde se definan las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización. Diseñar una matriz de competencias donde se establezcan los niveles de educación, formación, habilidades y experiencia que debe tener el personal de la empresa
¿KSC proporciona formación o toma diferentes acciones para satisfacer las necesidades definidas?	KSC no posee un programa de capacitaciones para sus colaboradores	X					KSC debe organizar un programa de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de sus colaboradores
¿KSC evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	KSC no posee un programa de capacitaciones para sus colaboradores	X					KSC debe organizar un programa de capacitaciones de acuerdo a las necesidades de sus colaboradores que incluya indicadores que permitan medir la eficacia de dichas capacitaciones, talleres, actividades, entre otros.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	6. Gestión de los Recursos. 6.3 Infraestructura. 6.4 Ambiente de Trabajo.						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿En KSC se aseguran de que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad?	El departamento de talento humano de KSC realiza inducción al personal que ingresa, expresándole sus funciones y la importancia de ellas. KSC no cuenta con objetivos de calidad			X			Diseñar un instructivo para la inducción del personal que ingresa donde se incluya además de sus funciones operativas, una inducción sobre el Sistema de Gestión de Calidad
¿KSC posee y mantiene los registros sobre educación, formación y capacitación de todo el personal?	En las oficinas del departamento de Talento Humano reposan hojas de vidas del personal que labora en KSC			X			Mantener actualizadas las hojas de vida del personal que labora en KSC
¿KSC determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para así lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	KSC cuenta con unas oficinas dotadas de equipos utilizados para las actividades necesarias en la prestación de los servicios			X			Determinar la infraestructura necesaria para la realización de cada uno de los procesos y en caso de no contar con ella gestionarla ante la gerencia
¿KSC determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	El departamento de talento humano de KSC se encarga de brindar un buen clima laboral, atenciones a sus empleados en fechas especiales, gestionando recursos para el buen desarrollo de sus funciones			X			Establecer herramientas y procedimientos para brindar un buen clima laboral. Definir, difundir y aplicar políticas de salud ocupacional.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto. 7.1 Planificación de la Realización del Producto. 7.2 Procesos relacionados con el Cliente						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC tiene planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación del servicio?	En KSC se cuenta con los procesos necesarios para la prestación del servicio			X			Caracterizar cada uno de los procesos necesarios para la prestación del servicio, describiendo entradas, actividades y salidas de los mismos. Elaborar procedimientos que establezcan la manera adecuada de planificar y ejecutar cada uno de los procesos realizados al prestar los servicios
¿KSC posee un registro que evidencie las etapas de la prestación del servicio, donde se define el cumplimiento de los requisitos exigidos?	KSC elabora una propuesta para la prestación del servicio, dando cumplimiento a los requerimientos expresados por el cliente			X			Organizar unas carpetas con el historial de cada cliente, donde repose documentos importantes tales como propuestas de negocio, contrato, resultados de encuesta de satisfacción, entre otros
¿En KSC se tienen definidos los requisitos especificados y no especificados por el cliente para la prestación del servicio?	KSC elabora una propuesta para la prestación del servicio, dando cumplimiento a los requerimientos expresados por el cliente			X			Organizar unas carpetas con el historial de cada cliente, donde repose documentos importantes tales como propuestas de negocio, contrato, resultados de encuesta de satisfacción, entre otros.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto 7.2 Procesos relacionados con el Cliente						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿En KSC se tienen definidos los requisitos reglamentarios y legales relacionados con el servicio?	En KSC se tiene conocimientos sobre los aspectos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio			X			Diseñar una matriz de requisitos legales y reglamentarios que debe cumplir la empresa, estableciendo responsables, aplicación, etc.
¿KSC revisa los requisitos relacionados con el servicio y mantiene registros de los resultados y acciones originadas en la revisión?	En KSC no se cuenta con un área comercial formalmente establecida, la gerencia cumple con algunas funciones de esa área	X					Asignar un director comercial, que se encargue de todo lo relacionado con el área comercial, como la revisión de los requisitos relacionados con el servicio a través de encuestas de satisfacción al cliente
¿KSC determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes?	KSC brinda a sus clientes medios de comunicación tales como teléfonos fijos, celulares, correo electrónico, mensajería. Los clientes están en permanente contacto con el jefe de talento humano, supervisor de operaciones y atención al cliente					X	Mantener informado al cliente sobre los medios de comunicación que coloca KSC a su disposición. Diseñar formatos de quejas y reclamos y sugerencias.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto 7.3 Diseño y Desarrollo						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC planifica y controla el diseño y desarrollo del producto, determinando las etapas de diseño y desarrollo, revisión, verificación y validación de dichas etapas, las responsabilidades y autoridades?	En la realización del servicio la empresa no diseña ni desarrolla las características de este ya que son definidas por los clientes y/o usuarios en los contratos y términos de referencia de licitaciones.	X					Excluir este requisito del Sistema de Gestión de Calidad
¿KSC gestiona la interfase entre los grupos involucrados en el diseño y desarrollo?		X					
¿KSC actualiza los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo?		X					
¿KSC determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto tales como los requisitos funcionales y de desempeño, requisitos legales y reglamentarios, etc.?		X					

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto 7.3 Diseño y Desarrollo						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC proporciona los resultados del diseño y desarrollo de tal manera que permita la verificación respecto a los elementos de entrada y aprobarse antes de su liberación?	En la realización del servicio la empresa no diseña ni desarrolla las características de este ya que son definidas por los clientes y/o usuarios en los contratos y términos de referencia de licitaciones.	X					Excluir este requisito del Sistema de Gestión de Calidad
¿KSC realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado, con el fin de evaluar la capacidad de los resultados para cumplir los requisitos e identificar cualquier problema y corregirlo?		X					
¿KSC realiza la validación del desarrollo y diseño de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto cumpla con los requisitos para su aplicación?		X					
¿KSC revisa, verifica y valida los cambios de diseño y desarrollo y aprobados antes de su aprobación?		X					

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto 7.4 Compras						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC posee proceso de compras?	KSC tiene definido un departamento de compras para los insumos necesarios para las operaciones realizadas en la prestación del servicio			X			Caracterizar el procedimiento de compras y elaborar un procedimiento donde se establezcan las actividades realizadas para este proceso, responsables y registros
¿KSC asegura que el producto adquirido cumple con los requerimientos de compra especificados?	En el área de compras de KSC no se realizan inspecciones y verificaciones al producto adquirido para determinar si este cumple con las características solicitadas	X					Elaborar un formato de inspección de productos que permita determinar si estos cumplen con las especificaciones solicitadas
¿KSC tiene definidos los proveedores críticos, dependiendo del impacto del producto o servicio suministrado en la posterior prestación del servicio?	KSC no tiene una base de datos de proveedores	X					Elaborar una base de datos completa de proveedores, organizándolos por tipos de productos que suministran
¿KSC evalúa y selecciona a los proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?	En KSC no se evalúan sus proveedores, no se tienen documentadas las características a analizar en los proveedores actuales y potenciales	X					Elaborar un formato para la evaluación de los proveedores en cuanto a las características más relevantes para la empresa.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto 7.4 Compras						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC establece los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores?	KSC no tiene definido los criterios para su selección, evaluación, reevaluación de los proveedores	X					Elaborar un formato para la evaluación y reevaluación de proveedores donde se establezcan los criterios de selección de los proveedores a contratar
¿La información de las compras a realizar describe claramente el producto o servicio?	En KSC se tiene un formato de orden de compra donde se cita información del producto a comprar y de las condiciones de la compra					X	En la orden de compra no se dejen espacios sin diligenciar, sea revisada y firmada por la gerencia
¿KSC cuenta con los registros para la evaluación y clasificación de los proveedores?	En KSC no se evalúan sus proveedores, no se tiene documentadas las características a analizar en los proveedores actuales y potenciales	X					Llevar un archivo de las evaluaciones realizadas a los proveedores
¿KSC se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados, antes de comunicárselos al proveedor?	La persona encargada del proceso de compras revisa la orden de compra antes de imprimirla			X			En la orden de compra no se dejen espacios sin diligenciar, sea revisada y firmada por la gerencia.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado y aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A. REQUISITO	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000					ACCIONES	
	7. Realización del Producto 7.4 Compras 7.5 Producción y Prestación del Servicio						
	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					
		1	2	3	4	5	
¿KSC establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto o servicio comprado, cumpla con los requisitos especificados?	En el área de compras de KSC no se realizan inspecciones y verificaciones al producto adquirido para determinar si éste cumple con las características solicitadas	X					Elaborar un formato de inspección de productos que permita determinar si estos cumplen con las especificaciones solicitadas
¿KSC planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?	En KSC el servicio prestado es continuamente retroalimentado con las apreciaciones del cliente, lo que a su vez permite llevar un control del servicio.			X			Establecer un proceso con su respectivo procedimiento donde se citen las condiciones en que se prestará el servicio para así aplicar indicadores que permitan controlar el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio.
KSC valida los procesos de producción y prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	La competencia del personal que va a ingresar a las empresa usuarias se verifica a través de hojas de vida, certificaciones, evaluaciones y referenciación entre otras, para asegurarse que reúna los requisitos para la actividad a realizar	X					Excluir este requisito del Sistema de Gestión de Calidad

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto 7.5 Producción y Prestación del Servicio 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y medición.						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC tiene una identificación y trazabilidad durante la producción y prestación del servicio?	En KSC están definida la secuencia de actividades a desarrollar para llevar a cado la prestación del servicio, lo que facilita determinar una trazabilidad			X			Desarrollar un procedimiento que establezca las actividades que son necesarias en la prestación del servicio ofrecido por la empresa.
¿KSC utiliza algún bien del cliente para la prestación del servicio?	KSC utiliza del cliente los reportes de horas laboradas, recargos y ausentismos de los empleados		X				Llevar un control de los documentos externos
¿KSC preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?	La gerencia de KSC se asegura que el servicio prestado sea conforme a las exigencias del cliente y a las especificaciones del mismo servicio, dentro y fuera de las instalaciones de la empresa			X			Diseñar indicadores que permitan determinar la conformidad del servicio al momento de desarrollarlo internamente como al ser prestado al cliente.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	7. Realización del Producto 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y medición.						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC determina el seguimiento, la medición a realizar y los dispositivos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?	En la prestación del servicio no requiere medir ninguna característica usando dispositivos de medición.	X					Excluir este requisito del Sistema de Gestión de Calidad
¿KSC utiliza algún bien del cliente para la prestación del servicio?	KSC utiliza del cliente los reportes de horas laboradas, recargos y ausentismos de los empleados		X				Llevar un control de los documentos externos
¿KSC preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?	La gerencia de KSC se asegura que el servicio prestado sea conforme a las exigencias del cliente y a las especificaciones del mismo servicio, dentro y fuera de las instalaciones de la empresa			X			Diseñar indicadores que permitan determinar la conformidad del servicio al momento de desarrollarlo internamente como al ser prestado al cliente.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC tiene planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?	En KSC no se tienen planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora	X					Establecer y documentar la manera en que se hará seguimiento, medición, análisis y mejoras necesarios para la prestación de un servicio a satisfacción
¿KSC realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	La gerencia de KSC se asegura de conocer la percepción del cliente a cerca del servicio prestado			X			Diseñar indicadores que permitan medir el nivel de satisfacción del cliente
¿KSC determina los métodos para obtener la información relativa a la percepción del cliente y a la utilización de dicha información?	En KSC no se determinan los métodos para obtener la información relativa a la percepción del cliente y a la utilización de dicha información	X					Definir y documentar mecanismos que permitan obtener información de la percepción del cliente, tales como encuesta de satisfacción al cliente, seguimiento y control del cumplimiento de los requisitos del cliente
¿KSC ha definido procedimientos para llevar a cabo auditorías internas de calidad?	En KSC no se cuenta con un procedimiento para la realización de auditorías internas de calidad	X					Elaborar un procedimiento para la realización de auditorías internas de calidad.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	8. Medición, Análisis y Mejora						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC aplica métodos que demuestren la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en el Sistema de Gestión de Calidad?	En KSC no se aplican métodos que demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en el Sistema de Gestión de Calidad	X					Diseñar indicadores para medir el nivel en que son logrados los resultados en cada uno de los procesos y así alcanzar lo planificado en el Sistema de Gestión de la Calidad
¿KSC lleva a cabo correcciones y acciones cuando no se alcanzan los resultados en los procesos?	En KSC no se aplican acciones preventivas ni acciones correctivas	X					Elaborar un procedimiento para establecer el manejo de no conformidades potenciales, reales y el mejoramiento de los resultados de los procesos, dejando constancia en registros
¿KSC mide y hace seguimiento a las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?	KSC verifica que el servicio que se esté prestando cumpla con los requisitos establecidos, pero no se lleva constancia de ello			X			Diseñar indicadores que faciliten la medición de las características del servicio y así verificar el cumplimiento de los requisitos del mismo
¿KSC posee evidencia de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación y autorización de liberación del servicio?	En KSC no se tienen estipulados criterios de aceptación y autorización de liberación del servicio	X					Definir los criterios de aceptación y rechazo del servicio y dejar constancia en un formato de la verificación de los ítems para establecer la conformidad del documentado servicio.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	8. Medición, Análisis y Mejora						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC posee un procedimiento documentado donde define el tratamiento al servicio no conforme?	En KSC no se encuentra documentado un procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme	X					Elaborar un procedimiento para establecer el manejo de no conformidades potenciales y reales y el mejoramiento de los resultados de los procesos, dejando constancia en registros
¿KSC identifica y controla el servicio que no cumpla con los requisitos con el fin que no sea entregado al cliente?	En KSC se verifica que se cumpla con las especificaciones del cliente para que sea entregado un servicio conforme a lo solicitado			X			Desarrollar un procedimiento para establecer el tratamiento a los servicios no conformes. Definir los criterios de aceptación y rechazo del servicio y dejar constancia en un formato de la verificación de los ítems para establecer la conformidad del servicio
¿Existen registros de la naturaleza de las no conformidades?	En KSC no se llevan registros de las no conformidades presentadas	X					Diseñar formatos para el registro de no conformidades presentadas, citando la naturaleza de la no conformidad, análisis de causas, acciones, responsables y resultados. Archivar las no conformidades.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

KSC SUMINISTROS S.A.	DIAGNÓSTICO DE KSC SUMINISTROS RESPECTO A REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000						
	8. Medición, Análisis y Mejora						
REQUISITO	HALLAZGO	ESCALA DE VALORACIÓN					ACCIONES
		1	2	3	4	5	
¿KSC determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	KSC no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad	X					Elaborar y archivar documentación que permita verificar la idoneidad y eficacia que tiene el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, tales como manual de calidad, registros, procedimientos, reportes de auditorías, entre otros.
¿KSC ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas?	KSC no ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas	X					Elaborar un procedimiento para establecer el manejo de no conformidades potenciales y reales y el mejoramiento de los resultados de los procesos, dejando constancia en registros diseñados para registrar las acciones correctivas
¿KSC ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones preventivas?	KSC no ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones preventivas	X					Elaborar un procedimiento para establecer el manejo de no conformidades potenciales y reales y el mejoramiento de los resultados de los procesos, dejando constancia en registros diseñados para registrar las acciones preventivas.

1. No existe nada realizado en KSC Suministros S.A
2. Se encuentra en los planes de KSC Suministros S.A

3. Se aplica pero no está documentado
4. Se encuentra documentado pero no aplica
5. Se encuentra documentado v aplicado.

2.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

La empresa no tiene establecido un Sistema de Gestión de Calidad por lo que se hace necesario diseñar e implementar un cronograma y un plan de acción que permitan el cumplimiento total de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

- Numeral 4: Sistema de Gestión de Calidad.
 - En la empresa KSC Suministros no se tienen identificados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, por lo que tampoco se reconoce su interacción y secuencia.
 - La empresa debe establecer los criterios y métodos con los cuales se asegurará de la eficacia de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y realizar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de dichos procesos.
 - KSC Suministros coloca a disposición de los empleados y demás interesados los recursos e información necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
 - En KSC Suministros se hace necesario elaborar un manual de calidad, caracterización de los procesos exigidos por la Norma ISO 9001:2000 y realizados en la empresa, al igual que los procedimientos y registros que permitan asegurarse de la eficaz planificación, ejecución y control de los procesos.

- Numeral 5: Responsabilidad de la Dirección:
 - En KSC Suministros S.A. la alta dirección, manifiesta su deseo y necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual se debe diseñar y dar a conocer la política y objetivos de calidad, además de mostrar un liderazgo y compromiso revisando periódicamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la Revisión por la Dirección.
 - En KSC se debe evidenciar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el ánimo de aumentar la satisfacción del mismo.
 - La alta dirección de KSC Suministros debe establecer y divulgar las responsabilidades y autoridades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, de igual manera asignar un representante que tenga como responsabilidad y autoridad para asegurarse de la implementación y mantenimiento de los procesos y la toma de conciencia en el cumplimiento de los requisitos del cliente.
 - La dirección de la empresa debe generar y aplicar mecanismos apropiados de comunicación interna y que estos contribuyan con la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

- Numeral 6: Gestión de los Recursos:
 - En el presupuesto de KSC Suministros se encuentran establecidos los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de

Calidad, sin embargo es necesario estipular la manera en que estos recursos serán empleados para que sean utilizados eficientemente.

- En KSC Suministros se debe elaborar un Manual de Funciones donde se especifiquen los perfiles de cada cargo en cuanto a competencias, habilidades, destrezas, experiencia, educación y funciones específicas, realizando un seguimiento del cumplimiento de cada una de estas premisas a través de una matriz de competencias.
 - En la empresa es necesario organizar un completo programa de capacitaciones que además de incluir formación sobre cada uno de los cargos, se enfatice en el conocimiento y aplicación cotidiana de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Numeral 7: Realización del Producto - Prestación del Servicio:
 - En KSC Suministros se cuenta con los procesos necesarios para la prestación del servicio, sin embargo estos procesos no están documentados, por lo que es necesario caracterizarlos y elaborar procedimientos que especifiquen cada una de las actividades desarrolladas en la empresa con el fin de prestar un servicio que satisfaga a los clientes.
 - En la empresa se debe formalizar un departamento comercial que sea el encargado de conocer, plasmar y vigilar el cumplimiento de los requisitos del cliente para la prestación del servicio.

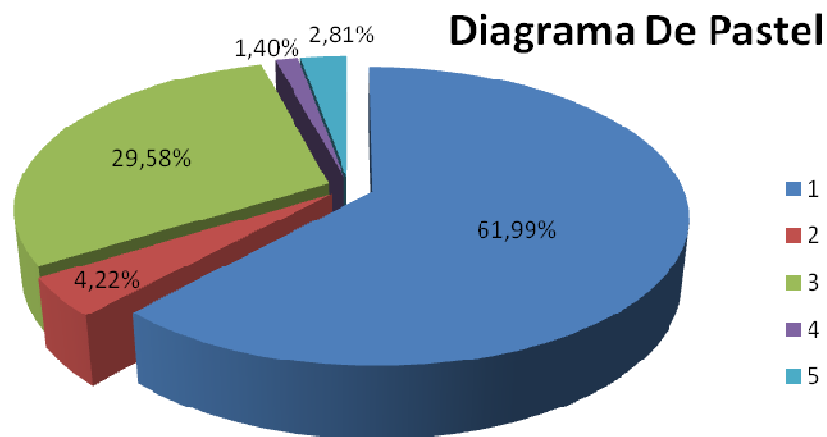
- KSC debe elaborar una matriz de requisitos legales y reglamentarios que sean pertinentes a la prestación del servicio y asignar un responsable de su elaboración, revisión y cumplimiento.
 - En la empresa existe un departamento de compras el cual se encarga de gestionar el abastecimiento de los insumos necesarios para las operaciones cotidianas de sus colaboradores, donde se maneja documentación como ordenes de compras, facturas, cotizaciones, sin embargo es necesario documentar importantes actividades tales como evaluación y reevaluación de proveedores, inspecciones al producto adquirido, entre otras, a través de caracterización y procedimiento del proceso, además de elaborar formatos y registros que den fe del buen desarrollo del mismo.
 - Diseñar un procedimiento que establezca las actividades realizadas en la prestación del servicio y así determinar la secuencia de estas y poder realizar en un momento dado una trazabilidad del servicio.
- Numeral 8: Medición, Análisis y Mejora:
 - En la empresa KSC Suministros S.A. es necesario establecer un procedimiento que contenga las actividades del servicio prestado y determinar a través de indicadores de gestión la medición del servicio, de la misma manera diseñar un procedimiento de mejora continua que permita determinar la forma en que se asegurará el mejoramiento de los procesos que hacen que KSC pueda brindar un servicio a sus clientes.
 - KSC conoce la importancia de tener clientes satisfechos, sin embargo necesita formalizar un departamento comercial con una persona dedicada a

conocer los requerimientos de los clientes actuales y de los posibles nuevos clientes, hacer seguimiento al servicio prestado y a requerimientos post-venta.

- La empresa debe establecer un procedimiento que determine el trato dado a quejas, reclamos y sugerencias expuestas por los clientes.
- Es necesario diseñar una caracterización del proceso y procedimiento para realizar auditorías internas de calidad en KSC y seleccionar un equipo de auditores internos.
- Para determinar la capacidad de los procesos de cumplir con los resultados planificados en el Sistema de Gestión de Calidad, se deben diseñar indicadores para cada uno de los procesos que permitan controlar el cumplimiento de los objetivos y aplicar correctivos de ser necesarios.
- En la empresa no se tiene que definir y documentar un procedimiento para el trato del servicio no conforme, estableciendo el tipo de acciones a aplicar al momento de no alcanzar los objetivos o cuando se detecte una no conformidad potencial.

Basado en el análisis de la situación actual de la empresa, anteriormente analizado podemos ver mediante un Diagrama de pastel los resultados arrojados por el diagnóstico como forma de complemento estadístico al análisis:

Grafica #2: Resultados del Análisis de la Situación Actual



Fuente: Diseño Propio

KSC Suministros S.A. no cumple con el 61.99% de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, por lo cual se infiere que estos no han sido realizados o no existen, igualmente se puede ver que el 29.58% de estos requisitos aplican pero no están documentados, el 4.22% se encuentran en los planes de la empresa, el 2.81% se encuentran documentados y aplicados y el 1.40% se encuentra documentado pero no aplica.

Con esto podemos concluir que es necesario hacer un diseño, implementar y sostener un sistema de gestión de calidad haciendo posible prestar un buen servicio de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000 y a la vez mostrando los resultados obtenidos.

3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN KSC SUMINISTROS S.A.

Después de realizar el diagnóstico de la situación actual de KSC Suministros S.A. frente a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000 es pertinente realizar las actividades citadas en el plan de acción (Ver Anexo #1. Plan de Acción) para así lograr que la empresa cumpla con los requisitos que aun no efectúa. Finalmente la aplicación.

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1.1 PROCESOS DE KSC SUMINISTROS S.A.

- **Definición:**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.²

- **Metodología:**

Se determinan los procesos llevados a cabo en la empresa y se realiza una caracterización de cada uno de ellos para así establecer las actividades desempeñadas por los responsables de los procesos, los recursos necesarios, la documentación e información requerida, los indicadores y resultados esperados.

² ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos Relativos al Proceso y Producto. 3.4.1 Pág. 15

De igual manera establecer la interacción y secuencia de estos procesos para la cual se diseñó un mapa de procesos (Ver Anexo #2. Manual de Calidad. Numeral 9: Red de procesos).

Procesos Gerenciales:

- Revisión Gerencial
- Planificación de la Calidad

Procesos Operativos:

- Comercial
- Compras
- Suministro de Personal
- Supervisión de Personal
- Facturación y Nomina
- Recepción, Almacenamiento y Entrega

Procesos de Apoyo:

- Talento Humano
- Contabilidad
- Servicio al Cliente
- Recursos Técnicos

Procesos de Mejora:

- Mejoramiento Continuo
- Auditoria

Dada la naturaleza de KSC Suministros fue necesario el diseño de 14 procesos (Ver Anexo #3. Proceso de KSC Suministros S.A.).

3.1.2 POLÍTICA DE CALIDAD DE KSC SUMINISTROS S.A.

- **Definición:**

Intenciones globales y orientaciones de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.³

- **Metodología:**

Con la intención de definir la política de calidad de KSC Suministros S.A. se realizó una entrevista a la alta dirección para determinar cuales son los objetivos que pretenden alcanzar y cuales son los requisitos que esperan los clientes que sean satisfechos. Una vez se contaba con la posición de la alta gerencia de la empresa, se cruzó con los requisitos de la NTC ISO 9001:2000 en su numeral 3.5, logrando obtener una política de calidad que cumpliera con los requisitos de la norma y a su vez describiera las metas de la empresa.

Finalmente se obtiene como política de calidad de KSC Suministros la siguiente:

“En KSC SUMINISTROS S.A. nos comprometemos a enviar personal competente en misión, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos y un equipo de trabajo calificado que garantice la prestación de un excelente servicio a nuestros clientes.”

³ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos Relativos a la Gestión. 3.2.4 Pág. 11

Al tener establecida la política de calidad se divulgó a los empleados de KSC Suministros, para lo cual se diseñó un formato que permitiera determinar el conocimiento y entendimiento de la política (Ver Anexo #4. Formato de evaluación de política de calidad).

3.1.3 OBJETIVOS DE CALIDAD DE KSC SUMINISTROS S.A.

- **Definición:**

Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.⁴

- **Metodología:**

De la política de calidad se desprende los objetivos que son los que permiten asegurarse de que esta se cumpla. De cada una de las directrices de la política de calidad se desarrolla los objetivos con sus respectivos responsables.

Para determinar la coherencia de las directrices de la política con los objetivos de calidad se elaboró una matriz donde se relacionan. (Ver Anexo #2. Manual de calidad. Numeral 8: Coherencia entre política de calidad vs. Objetivos de calidad KSC suministros).

⁴ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos Relativos a la Gestión. 3.2.5 Pág. 11

3.1.4 MANUAL DE CALIDAD DE KSC SUMINISTROS S.A.

- **Definición:**

Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.⁵

El manual de calidad es el documento que enuncia la política, los objetivos de calidad, el alcance y las exclusiones de los requisitos de la norma y sus justificaciones, el compromiso de la alta dirección, la interacción de los procesos que hacen posible el logro de la misión organizacional, la manera en que se da cumplimiento a los requisitos de los clientes y el tratamiento dado al producto no conforme.

- **Metodología:**

Para poder elaborar el manual de calidad fue necesario remitirnos al diagnóstico previamente realizado y tener entrevistas con la gerencia, clientes y responsables de procesos de KSC Suministros S.A.

El manual se organizó en 12 numerales que describen básicamente el siguiente contenido:

- Delimitar el alcance.
- Con base a un análisis de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 se estableció aquellos que por la naturaleza de la empresa no aplican, por lo tanto son excluidos.

⁵ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos Relativos a la Documentación. 3.7.4 Pág. 21

- Con la intención de que a personas ajenas a la empresa se les facilite el entendimiento del manual se realizó un resumen con las generalidades de KSC Suministros S.A., tales como reseña histórica, planeación estratégica, organigrama y red de procesos.
- Requisitos que debe tener en cuenta la empresa para la prestación de su servicio, tales como requisitos de los clientes y los requisitos legales.
- Coherencia de los objetivos de calidad y la política de calidad.
- Caracterización de cada uno de los procesos desarrollados en KSC.
- Requisitos de la norma ISO 9001:2000 que son aplicables a cada unos de los procesos desarrollados en KSC. (Ver Anexo #2. Manual de Calidad).

3.1.5 PROCEDIMIENTOS DE KSC SUMINISTROS S.A.

- **Definición:**

Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.⁶

- **Metodología:**

Para diseñar los procedimientos es necesario establecer cada una de las actividades realizadas en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa con el fin de prestar un servicio satisfactorio a sus clientes, dichas actividades se ordenaron secuencialmente a partir de lo descrito por cada uno de

⁶ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos Relativos a la Gestión. 3.4.5 Pág. 16

los responsables de los procesos. Además se diseñaron los seis procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2000. (Ver Anexo #5. Procedimientos de KSC Suministros S.A.).

- Control de Documentos
 - Control de Registros
 - Auditoría Interna
 - Control del Producto no Conforme
 - Acciones Correctivas
 - Acciones Preventivas
- } Mejoramiento Continuo

Los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas se unieron en uno solo al que se le dio nombre de Mejoramiento Continuo.

De acuerdo a las actividades desempeñadas en KSC Suministros se debieron elaborar 12 procedimientos más:

- Atención y Servicio al cliente
- Compras
- Revisión Gerencial
- Planificación de la Calidad
- Suministro de Personal
- Supervisión de Operaciones
- Recursos Técnicos
- Talento Humano
- Comercialización
- Nomina y facturación
- Contabilidad
- Recepción, Almacenamiento y Entrega de Materiales.

Estos procedimientos reposan en las instalaciones de la empresa a disposición de los interesados, la gerencia los ha considerado confidenciales puesto que en ellos se encuentra plasmada información de la manera como desarrollan los procesos.

Todos los procedimientos fueron estructurados de la siguiente manera:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Descripción de Actividades
5. Registros
6. Actualización

La alta dirección estipuló que todos los procedimientos fueran identificados por sus nombres, no se les asignara ningún tipo de codificación, además estos deben ser revisados por el subgerente y aprobados por la gerencia. Para realizar seguimiento y control de los procedimientos y demás documentos se elaboro un Listado Maestro de Documentos (Ver Anexo #6. Listado Maestro de Documentos).

3.2 INDICADORES DE GESTION DE KSC SUMINISTROS S.A.

- **Definición:**

Los indicadores de gestión son una unidad de medida que permite evaluar el desempeño de una organización en cuanto a la eficiencia de sus procesos. Los indicadores también permiten tener una medición de los procesos y hacen posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas y negativas de su

comportamiento a través del tiempo, es decir los resultados de los indicadores son objeto de análisis para la toma de decisiones.

Se diseñaron indicadores que permitan medir el desempeño de cada uno de los procesos.

Con la intención de analizar el comportamiento de los indicadores a través del tiempo y poder aplicar acciones para obtener los resultados planeados se organizo un archivo que servía de ayuda en el seguimiento y control del cumplimiento de las metas establecidas en cada uno de los indicadores (Ver Anexo #7. Matriz de indicadores de gestión).

- **Metodología:**

Para diseñar los indicadores se tuvo en cuenta las variables que permitieran medir la eficacia de cada proceso, periodicidad con que se presentan, como se deben medir y los resultados esperados. Los indicadores están compuestos por una meta, una fórmula y un periodo de medición.

Para la alta dirección de KSC Suministros es preciso que los indicadores de gestión sean evaluados mensualmente.

3.3 REGISTROS DE KSC SUMINISTROS S.A.

- **Definición:**

Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.⁷

- **Metodología:**

Para el Sistema de Gestión de Calidad de KSC se elaboraron una serie de formatos y registros que se consideró necesarios para tener evidencia de la realización de las actividades que se realizan cotidianamente en la prestación del servicio.

Se capacitó al personal sobre el uso y diligenciamiento de los registros y formatos para que fueran utilizados por los responsables de los procesos y existiera evidencia de la realización adecuada de las actividades. Para el control de éstos se hacía seguimiento con la ayuda de un Listado Maestro de Registros (Ver Anexo #8. Listado Maestro de Registros).

⁷ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos Relativos a la Documentación. 3.7.6 Pág. 22

3.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de KSC Suministros S.A. se muestra comprometida con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, por ello han realizado un proceso de sensibilización en el personal, promoviendo la cultura de calidad, han dispuestos recursos económicos y didácticos para el buen desarrollo del proceso; se contrató una persona que coordine el sistema a la cual fue entregado todos los recursos necesarios para un óptimo desempeño.

La dirección de la empresa junto con sus colaboradores elaboró política y objetivos de calidad que divulgo y evaluó (Ver Anexo #4. Formato de evaluación de la política de calidad) ante sus empleados.

Para la alta dirección de KSC Suministros es de vital importancia conocer y satisfacer los requisitos del cliente, por lo que se creó un departamento comercial que tenía como función la satisfacción de los clientes actuales y la consecución de nuevos clientes: se organizaron archivos para cada cliente donde reposaban documentos importantes del historial de la relación comercial; de esta manera se tenía organizado y accesible propuestas presentadas, contratos, pólizas de cumplimiento, etc., en la consecución de nuevos clientes se realizaban propuestas comerciales de acuerdo a los requisitos establecidos por los mismos clientes.

Con la intención de mantener una constante revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la dirección de KSC Suministros ha decidido realizar una reunión mensual (Ver Anexo #9. Programa de revisiones gerenciales año 2007 y 2008) donde se traten temas tales como: resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento, cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para la mejora.

3.5 GESTION DE LOS RECURSOS

La alta dirección de KSC destinó recursos necesarios para el desarrollo del proceso de diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, para lo que fue necesario contratar una firma especializada para las capacitaciones requeridas, una persona encargada de la coordinación del sistema junto con los recursos de trabajo como computador, internet, papelería, etc. Además fue necesaria la actualización de software de contabilidad y nomina para lograr mayor desempeño de los procesos en mención. Finalmente se contrataron los servicios de un ente certificador (ICONTEC).

En cuanto a infraestructura, la empresa cuenta con oficinas dotadas de los implementos necesarios para el desarrollo de las funciones cotidianas de los empleados, por lo que sólo se necesito acondicionamiento de archivos y bodegas ubicando stand para producto no conforme y colocar señalizaciones de seguridad.

En el departamento de Talento Humano reposan las hojas de vidas de las personas que hacen parte de la organización legajadas en carpetas con soportes académicos, laborales, exámenes y certificaciones. Para establecer competencias, nivel educativo, capacitaciones, entre otras características que deben poseer los responsables de los procesos en KSC, se diseñó una Matriz de Competencias (Ver Anexo #10. Matriz de competencias), Además se determinó realizar capacitaciones que permitan nutrir el conocimiento de las personas y así lograr mayor productividad y calidad en su desarrollo personal y laboral (Ver Anexo #11. Programa de capacitaciones 2P-2007). Además ante los cambios presentados en una organización es de vital importancia que sus miembros se encuentren capacitados para enfrentarlos, siendo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad un proceso que genera múltiples cambios en la cultura de una organización, el cual es preciso brindar los conocimientos y herramientas para ser

parte activa de dicho proceso, por lo que también se desarrollaron los siguientes seminarios:

Cuadro #3: Programa De Sensibilización

KSC SUMINISTROS S.A.	KSC SUMINISTROS S.A.			
	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN			
Capacitación	Fecha	Capacitador	Lugar	Participantes
Gerencia de procesos	05/02/2007	Vidal Albor (Teca Ltda.)	Oficinas de KSC Suministros S.A.	Karina Sulbarán
Metodología para solución de problemas	05/03/2007			Santiago Díaz
Planificación de calidad	20/04/2007			Yeivis Herrera
Indicadores de Gestión	07/05/2007			Pedro Amaranto
Interpretación de la Norma ISO 9001:2000 (primera parte)	14/05/2007			Jorge Sabalza
Interpretación de la Norma ISO 9001:2000 (segunda parte)	21/05/2007			Omar Barrios
Interpretación de la Norma ISO 9001:2000 (tercera parte)	28/05/2007			Yudis Jiménez
Interpretación de la Norma ISO 9001:2000 (cuarta parte)	04/06/2007			Carmen Vargas
				Viviana Forbes
		Joaquín Felizzola		
		Elfa Cordero		

3.6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En la realización del servicio para KSC Suministros la principal entrada son los requisitos establecidos por los clientes, que una vez conocidos verbalmente son plasmados en una oferta comercial (Ver Anexo #12. Oferta Comercial) que se coloca a aprobación del cliente, en caso de ser aprobada se realiza un contrato estipulando condiciones de duración, precio, entre otros.

Para asegurar una buena realización del servicio en KSC se desarrollaron procedimientos como la planificación de la calidad, Atención al cliente, Suministro de Personal y Supervisión de Operaciones. En la planificación de la calidad se establece la forma en que se debe realizar la planificación de un plan de calidad para un producto o servicio determinado donde se determinen las actividades, responsables, recursos, fechas y poder hacer seguimiento a los mismos. En Atención al Cliente se determina el procedimiento para y solucionar todas las solicitudes de los clientes externos e internos, tales como sugerencias, servicios internos no conformes y reclamos (Ver Anexo #13. Sugerencias, Anexo #14. Reclamos, Anexo #15. Servicios Internos no Conformes) que sirvan de retroalimentación útil en el mejoramiento del servicio. El procedimiento de Suministro de personal establece la manera en que se presta el servicio, incluye cada uno de los pasos que llevan a cabo para asegurar que se entregue al cliente un personal idóneo para la tarea a desempeñar, por lo que se hace un proceso de selección con pruebas psicotécnicas, análisis y verificación de hojas de vidas, exámenes de ingreso, entre otros. Luego se hace un proceso de contratación con toda la reglamentación establecida por la ley. Finalmente se realiza una inducción del personal en cuanto al conocimiento de la empresa (KSC Suministros) como en las tareas a desempeñar en la empresa cliente (Ver Anexo #16. Instructivo de Inducción del Personal) para asegurar que durante la prestación del servicio se

diseñó y aplicó un procedimiento llamado Supervisión de Operaciones que muestra las instrucciones para verificar que el personal cumpla con los requisitos del cliente, tales como tareas asignadas, uniformes y elementos de protección personal, horarios, etc. Además se garantiza el cubrimiento de ausencias y la solución de anomalías (Ver Anexo #17. Registro de Anomalías) presentadas en la prestación del servicio.

3.7 COMPRAS

Para organizar el departamento de compras se elaboró una caracterización del proceso donde se fijaron los recursos necesarios, las entradas, las actividades, salidas, documentos y procesos relacionados. Además se elaboró un procedimiento para asegurar el control de las compras de papelería, servicios, dotaciones al personal, insumos de aseo: la adquisición de estos elementos se realiza por medio de una orden de compra que elabora la persona encargada donde cita toda la información pertinente a la compra como descripción de artículo, tiempo de entrega, cantidades, condiciones de pago, etc. Al recibir el artículo se realiza una inspección del mismo dejando constancia en un formato (Ver Anexo #18. Formato de Inspección de Materiales).

El procedimiento de compras también establece las pautas de la manera en que se realizan la evaluación, selección y reevaluación de los proveedores; la evaluación de los proveedores a seleccionar se hace a través de un formato con los criterios que le interesa a la empresa medir en los proveedores, a estos criterios se les da una ponderación numérica de acuerdo a su importancia y finalmente se selecciona los proveedores de acuerdo al resultado numérico bajo las condiciones establecidas en el mismo formato. (Ver Anexo #19. Formato para la evaluación de Proveedores), de manera similar se realiza la reevaluación a los proveedores (Ver Anexo #20. Formato para la reevaluación de Proveedores).

3.8 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la prestación del servicio no requiere medir ninguna característica usando dispositivos de medición, por lo que este ítem es excluido del Sistema de calidad de KSC Suministros S.A.

3.9 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

En cuanto al control y mejora del servicio prestado y del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa se apoya en los procesos de mejoramiento continuo y control de producto no conformes, para cada uno de estos procesos se elaboraron procedimientos que describen la forma en que la empresa trata las no conformidades en los productos comprados, en la prestación del servicio tales como servicios internos no conformes expresados por clientes internos, reclamos o sugerencias.

Para determinar la satisfacción del cliente, además de los diferentes canales de comunicación creados entre el cliente y la empresa tales como formatos de sugerencias y reclamos, se diseñó y aplicó una encuesta de satisfacción al cliente tratando de informarse de la percepción que tiene los clientes con respecto a la calidad del servicio prestado, el precio, problemas presentados y la gestión para solucionarlos.

Las encuestas fueron entregadas al 70% de los clientes a través de fax, correo y teléfono. El Coordinador de Calidad y Comercial fue encargado de realizarlas, analizar los datos y entregar un informe detallado.

Se determinó que semestralmente se realizaran encuestas de satisfacción del cliente.

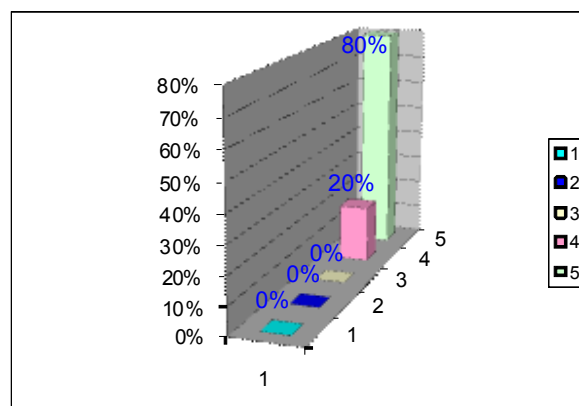
Los resultados obtenidos con sus respectivos análisis luego de aplicar la encuesta a los clientes de la empresa fueron los siguientes:

1. Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de suministro de personal en misión prestado por la empresa KSC Suministros. Colocando una X en la casilla que considere como calificación, siendo (5) satisfecho y (1) insatisfecho.

Cuadro #4: Grado en que satisface a los clientes el servicio prestado por las empresas KSC Sumin. S.A.

Calificación	Frecuencia
1	
2	
3	
4	1
5	4

Grafica #3: Porcentajes de satisfacción de los clientes.



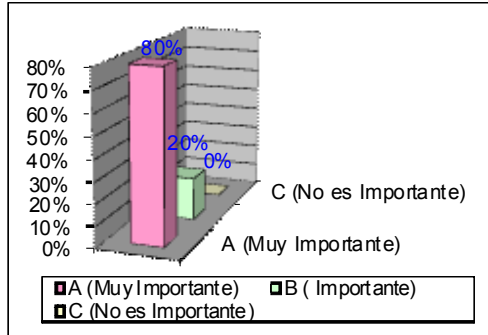
De acuerdo a la grafica, el resultado de la respuesta de los clientes a la pregunta N° 1 se observa que el 100% de ellos se encuentra satisfecho con los servicios prestados por las empresas KSC Suministros, el 80% de ellos están satisfechos en el máximo nivel (5) y el 20% restante califica con 4 el grado de satisfacción. Las calificaciones de 1,2 y 3 no fueron escogidas por los encuestados, lo que lleva a concluir que los clientes de las empresas KSC Suministros se encuentran plenamente satisfechos.

2. ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos a la hora de utilizar el servicio de suministro de personal? ¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con nuestro servicio?

Cuadro #5: Niveles de importancia a los atributos “Calidad en el Servicio” y “Relación entre Calidad y Servicio” dado por los clientes de KSC Sumin. S.A.

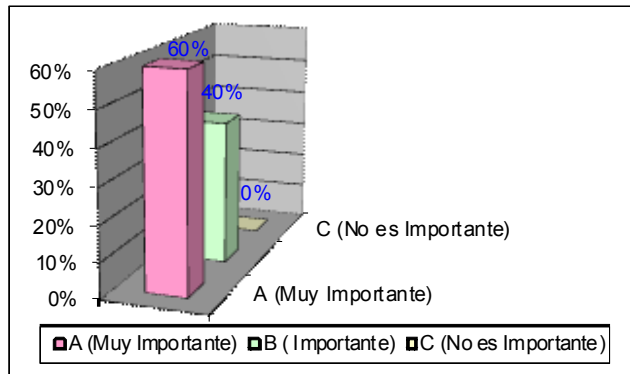
Nivel	Calificación	Frecuencia
Calidad en el servicio	A (Muy Importante)	4
	B (Importante)	1
	C (No es Importante)	
Relación entre Calidad y Precio	A (Muy Importante)	3
	B (Importante)	2
	C (No es Importante)	

Grafica #4: Niveles de importancia del atributo “Calidad en el Servicio” dado por los clientes de KSC Sumin.



Para el 80% de los clientes de la empresa KSC Suministros S.A. que fueron encuestados, el atributo “calidad en el servicio” es considerado como muy importante, mientras el 20% de ellos opina que es importante.

Grafica #5: Niveles de importancia del atributo “Relación entre Calidad y Servicio” dado por los clientes de KSC Sumin.

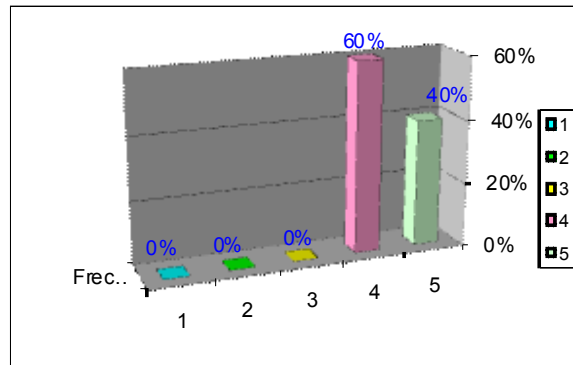


Para el 60% de los clientes de la empresa KSC Suministros S.A. que fueron encuestados, el atributo “relación entre calidad y servicio” es considerado como muy importante, mientras el 40% de ellos opina que es importante.

Cuadro #6: Niveles de satisfacción que genera los atributos “Calidad en el Servicio” y “Relación entre Calidad y Servicio” a los clientes de KSC Sumin. S.A.

Calidad en el servicio		Relación entre calidad y precio	
Calificación	Frecuencia	Calificación	Frecuencia
1		1	
2		2	
3		3	
4	3	4	3
5	2	5	2

Grafica #6: Niveles de satisfacción que genera los atributos “Calidad en el Servicio” y “Relación entre Calidad y Servicio” a los clientes de KSC Sumin. S.A.



La grafica de los resultados obtenidos de la pregunta N° 2 muestra que para los clientes de las empresas KSC Sumin. S.A. los atributos expuestos “Calidad en el Servicio” y “Relación entre Calidad y Servicio” logran tenerlos satisfechos. El 60% de los clientes califica ambos atributos con un grado de satisfacción de 4 y el 40% restante los califica con grado de satisfacción de 5.

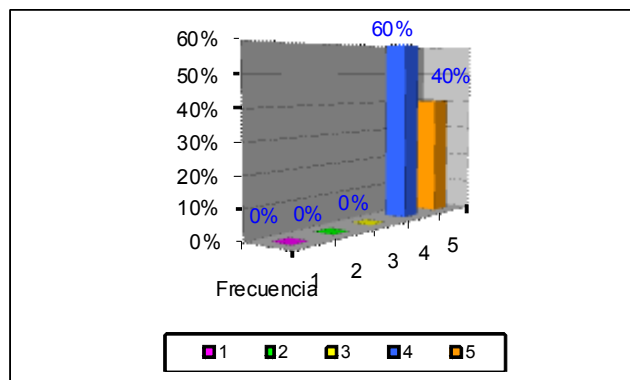
3. El servicio de suministro de personal en misión prestado por la empresa KSC Suministros, satisface sus necesidades.

Colocando una X en la casilla que considere como calificación, siendo (5) satisfecho y (1) Insatisfecho.

Cuadro #7: Nivel de satisfacción de las necesidades que brindan las empresas KSC Sumin. S.A. a sus clientes.

Calificación	Frecuencia
1	
2	
3	
4	3
5	2

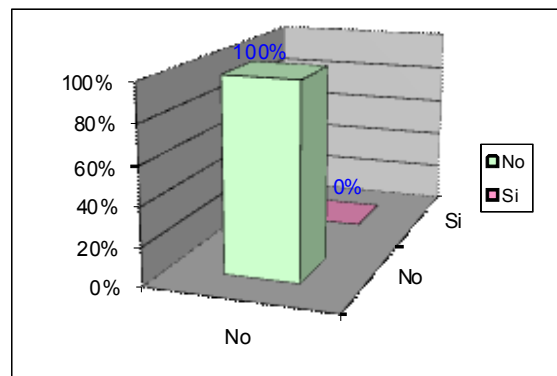
Grafica #7: Nivel de satisfacción de las necesidades que brindan las empresas KSC Sumin S.A. a sus clientes.



La anterior gráfica muestra que para los clientes de las empresas KSC Sumin. S.A. sus necesidades están siendo satisfechas, en términos numéricos; El 60% de los clientes califica su satisfacción con un grado de 4 y el 40% restante los califica con grado de 5.

4. ¿Ha tenido usted algún problema a la hora de usar el servicio de suministro de personal en misión prestado por la empresa KSC Suministros?

Grafica #8: Resultados de las respuestas dadas a la pregunta N° 4 por los clientes de KSC Sumin.



A la pregunta N° 4, el 100% de los clientes encuestados responden que no, lo que permite establecer que no se han presentado problemas al momento de usar los servicios prestados por las empresas a sus clientes.

5. ¿Se resolvieron esos problemas de forma satisfactoria para usted?

Colocando una X en la casilla que considere como calificación, siendo (5) satisfecho y (1) Insatisfecho.

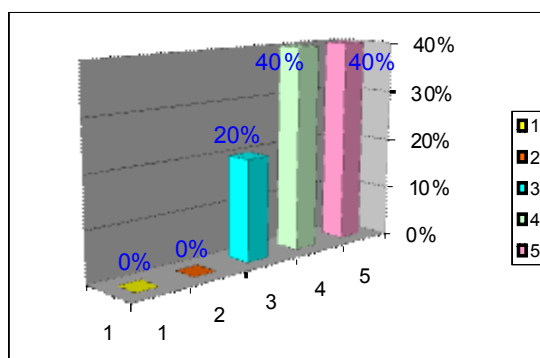
A esta pregunta no se realizó respuesta alguna ya que en la pregunta anterior todos los clientes encuestados responden que no han tenido problemas a la hora de usar el servicio de suministro de personal en misión prestado por la empresa KSC Suministros.

6. Ha observado mejoras incrementales en el funcionamiento general del servicio. Colocando una X en la casilla que considere como calificación, siendo (5) De acuerdo y (1) Desacuerdo.

Cuadro #8: Nivel que define la vivencia de mejoras en los servicios prestados por la empresa KSC Sumin. S.A. a sus clientes.

Calificación	Frecuencia
1	
2	
3	1
4	2
5	2

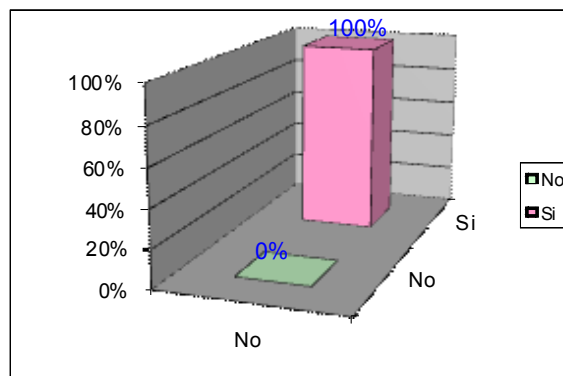
Grafica #9: Resultados de las respuestas dadas a la pregunta N° 6 por los clientes de KSC Suministros S.A.



El 100% de los clientes dicen observar mejoras incrementales en los servicios prestados por las empresas KSC Suministros S.A. donde el 20% se muestra de acuerdo en un nivel de 3, el 40% califica las mejoras observadas con 4 y el 40% restante considera las mejoras incrementales se han dado con un nivel de 5 (máximo nivel).

7. ¿Recomendaría usted el servicio de suministro de personal en misión prestado por la empresa KSC Suministros a otras personas?

Grafica #10: Resultados de las respuestas dadas a la pregunta N° 4 por los clientes de KSC



A la pregunta que si usted recomendaría los servicios prestados por las empresas KSC Suministros S.A. y a otras empresas, el 100% de los clientes encuestados responden que si, lo que permite establecer que las empresas cuentan con buenas referencias.

Continuando con el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa KSC, se realizaron dos auditorías internas de calidad, para ello fue necesario capacitar y evaluar a empleados de la empresa y escoger a los idóneos para ser auditores de calidad (Ver Anexo #21. Evaluación de Auditores de Calidad).

La primera se desarrolló entre el 2 y 3 de agosto de 2007 (Ver Anexo #22. Programa de auditorías año 2007 - Ciclo I), hallándose un total de 27 de no conformidades, las cuales fueron eliminadas a través de acciones correctivas (Ver Anexo #23. Formato de acción correctiva para el proceso de servicio al cliente).

Para la segunda que se llevó a cabo el 16, 19, 23 y 26 de noviembre de 2007 se hallaron 15 conformidades, que al igual a las anteriores se les aplicó el procedimiento para no conformes.

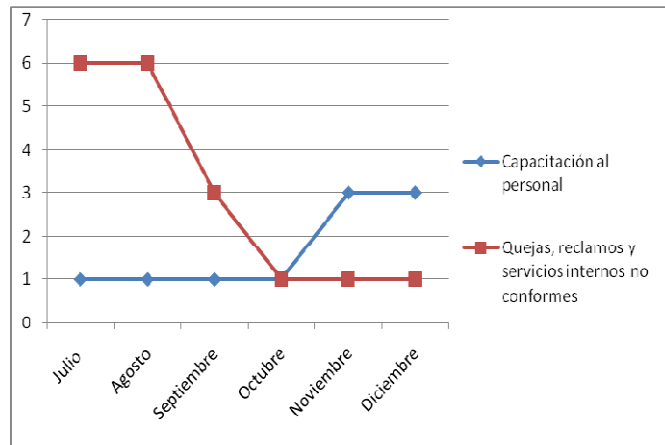
Luego de realizar auditorías internas, en mes de febrero de 2008, los días 21 y 23, KSC es auditada por el ente certificador (ICONTEC), donde se hallan 9 no conformidades de las cuales una es mayor, por lo que fue necesario eliminarlas con la aplicación de acciones correctivas, dando lugar a una auditoría complementaria realizada en el mes de mayo de 2008, Por lo que en agosto KSC fue notificada de la aprobación de su certificado en calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

Para evidenciar la eficacia del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa KSC Suministros S.A., se analizaron los datos recolectados para unos parámetros establecidos, en un periodo de 6 meses comprendido desde 1 de Julio de 2007 a 31 de Diciembre de 2007.

Cuadro #9: Parámetros de eficacia del diseño e implementación del S.G.C en la empresa KSC Suministros S.A.

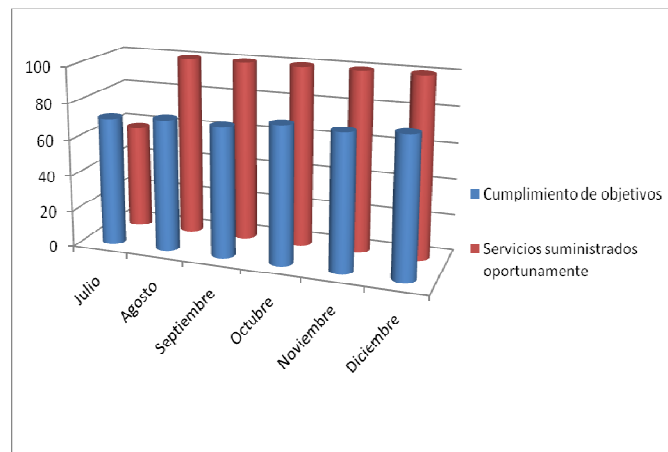
PARÁMETRO	Julio	Agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Capacitación al Personal	1	1	1	2	3	3
Cumplimiento de Objetivos	71%	73%	72%	76%	75%	77%
Quejas, Reclamos y servicios internos no conformes	6	6	3	1	1	1
Servicios suministrados oportunamente	58%	100%	100%	100%	100%	100%

Grafica #11: Resultados de los parámetros de eficacia “capacitación al personal” y “quejas, reclamos y servicios internos no conformes”



En la gráfica miramos el comportamiento del parámetro capacitación del personal, que en inicios era muy poco y que gracias a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue incrementando notoriamente con la intención de contar con un equipo humano mas capacitado y con mayor compromiso en el mejoramiento continuo. En cuanto al numero de quejas, reclamos y servicios internos no conformes que ocasionaban descontento e insatisfacción de los clientes externos e internos, en la empresa no se llevaba registro de ellos, no les daba tratamiento para buscar la solución ni mucho menos efectuaba un seguimiento y control para no reincidir en ellos (Ver Anexo #24. Estadística de Servicios Internos no Conformes); a partir de la implementación del S.G.C todo lo anterior cambio, lo que a su vez logró una disminución de seis (6) a uno (1) en menos de medio año.

Grafica #12: Resultados de los parámetros de eficacia “cumplimiento de objetivos” y “servicios suministrados oportunamente”



Otro parámetro analizado durante el periodo de seguimiento de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad diseñado e implementado en la empresa KSC fue el cumplimiento de los objetivos trazados, en lo que se observa que, gracias al compromiso de la mayoría de los empleados y alta dirección se logró desde un principio un alto cumplimiento de objetivos, que afortunadamente fue aumentando en cuanto algunas personas escépticas y un poco reacias a los cambios fueron participando activamente.

Finalmente se seleccionó la característica que es la razón de ser de la empresa, debido a que la entrega oportuna del servicio (suministro de personal) es vital para los clientes, en este caso medidas efectivas como la cooperación con el mismo cliente en cuanto al envío oportuno de las solicitudes del servicio, permitieron pasar en solo un mes del 58% al 100%, y mantenerlo así por un lapso considerable de tiempo.

CONCLUSIONES

Para todos los participantes del proyecto quedan valiosos conocimientos, a través del diseño e implementación de Sistema de Gestión de Calidad en KSC Suministros S.A., queda comprobado que la calidad como cultura de trabajo es un medio eficaz para lograr el mejoramiento continuo en una organización llevándola a ser mas productiva, competitiva y rentable, es así como la alta dirección percibe a la empresa actualmente.

Se lograron los objetivos establecidos en la propuesta de trabajo finalizando con la certificación del sistema de gestión de Calidad que logro la empresa a través del ente certificador ICONTEC.

KSC Suministros, luego de establecer su sistema de calidad, cuenta con indicadores de gestión que le permiten llevar un continuo monitoreo de la eficacia de sus procesos y el logro de sus objetivos, además posee y sabe utilizar las herramientas para eliminar no conformidades y continuar así un ciclo de mejoramiento continuo basado en la metodología PHVA.

KSC Suministros percibe una mayor organización en el desarrollo de sus procesos, además de contar con una ventaja frente a algunos de sus competidores, debido a que gracias a estar certificados pueden cumplir con un requisito que es exigido por un mercado el cual empieza a explorar, en el cual visiona posicionarse.

BIBLIOGRAFIA

- AGUILAR RAMOS, Skarling Amira. DIAZ GUERRERO, Luz Daris. Diseño e Implementación del sistema de gestión de calidad para la empresa Buelvas Cohen Cinco & CIA S. en C. con miras a la certificación basados en la norma ISO 9001:2000. 2006. TESIS DE GRADO.
- CORREA ZAPPA, Clara, Susana. CORDERO NEWBALL, Ronny. Diseño e Implementación del sistema de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001:2000 para la empresa Recursos Marítimos – RECUMAR Ltda. 2008. MONOGRAFIA DE GRADO.
- NORMA TECNICA DE CALIDAD NTC ISO 9001 VERSION 2000. Santa fe de Bogota. Icontec. 2000.
- NORMA TECNICA DE CALIDAD NTC ISO 9000 VERSION 2000. Santa fe de Bogota. Icontec. 2000.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. www.icontec.org.co.