



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL MAESTRÍA
PROFESIONAL**

INFORME FINAL:

**FASE DOCUMENTAL DE UN SGC BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA
EMPRESA DE SERVICIO DE TERCERIZACIÓN DE PERSONAL DENOMINADA
EMPRESA A.**

Asesor: Ing. Roy Williams Goti

Estudiante: Zuleika Espinosa

Número de Cédula: xxxxxxxx

Panamá, 13 de agosto de 2021.



Panamá, 18 de noviembre de 2020.

**Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología
UNICYT
Ciudad. -Panamá**

POSTULACIÓN TUTOR(A) INDUSTRIAL

Al presentarles un cordial saludo me dirijo a Uds., con el fin de postular para su consideración al Licenciado(a) Roy Williams Goti como Tutor Industrial de la Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional a realizar en la empresa/institución: RWG STRATEGIC GROUP quien cumple con los requisitos expresos en la legislación vigente para realizar las actividades y funciones inherentes al cargo.

Adjunto el currículum vitae del Tutor y las evidencias que dan fe de lo aquí descrito.

Programa de Postgrado: Maestría en Ingeniería Industrial con Énfasis en Calidad y Productividad.

Sin otro particular al cual hacer referencia, me despido de Uds.

Atentamente,

FIRMA

Nombre Completo del Estudiante: _____

Cédula de Identidad/Pasaporte No: xxxxxxxxx

DEDICATORIA

Quiero agradecer primeramente a Dios por la oportunidad que me da de poder cumplir una meta más en mi vida, no ha sido fácil, entre luchas y sacrificios constantes.

Pero sobre todo quiero darle mis más grandes agradecimientos al **Ing. Roy Williams Goti** por todo el tiempo y conocimiento invertido durante la ejecución de esta práctica universitaria que ha llevado consigo la adquisición de nuevos conocimientos que han sido de gran aporte a mi vida profesional. Su vasta experiencia en el área de calidad y temas relacionados a procesos son hoy el reflejo de mis aportaciones en este informe de práctica.

También quiero agradecer a la **Ing. Lisney de Leon** por todo el tiempo compartido en la Maestría en Ingeniería Industrial con Énfasis en Calidad y Productividad, comenzamos juntas esta meta planteándonos una idea de hacia dónde queríamos llegar y lo que esperábamos de la misma. Sin nunca darnos por vencidas, siendo ella mi apoyo incondicional. Gracias, amiga y colega.

Y por último quiero agradecer a mi familia, mi papá el **Sr. Jorge Espinosa** por sus palabras de aliento y a mi madre la **Sra. Juana Zurdo**. Y a una gran mujer que siempre me ha dicho tú puedes, nunca te rindas, a la **Sra. Yamillette de Samuels** por animarme cuando estoy desanimada dándome palabras de motivación.

Lo que somos hoy es gracias a cada una de las personas que aportan a nuestras vidas día tras día, y por ello quiero ofrecerles mi gratitud a todos ustedes que son parte de este nuevo logro.

INDICE GENERAL DE CONTENIDO

PORTADA.....	1
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	2
INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA.....	
DEDICATORIA	3
INDICE DE FIGURAS.....	6
INDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	9
ABSTRAC.....	10
A. CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA.....	11
ANTECEDENTES-RWG STRATEGIC GROUP	11
PERFIL DE LA EMPRESA A-ACTIVIDADES DEL PROYECTO.....	13
B. CAPITULO II: ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA:.....	15
➤ SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2015.....	17
➤ TÉRMINOS Y DEFINICIONES:	20
DESARROLLO:.....	21
1. Fase de Diagnostico del SGC:.....	21
➤ CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD AL PROVEEDOR	22
2. Planeación Estrategica y alineación al SGC:	31
ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD	39
□ Declaración del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa 1.....	39
□ Política de Calidad:.....	39
□ Matrices:.....	40
a. . Matriz de partes interesadas.	40
b. Matriz de responsabilidades:	41
c. Matriz de Riesgos y Oportunidades.	43
d. Matriz de Objetivos de Calidad:	44
e. Matriz de Comunicaciones.....	46
➤ Estructura Organizacional	47
➤ Sistema de Gestión de la Calidad-Procesos.....	48
Procesos Estratégicos	48
Procesos Misionales	48
Procesos Apoyo.....	48

➤ Marco Legal	68
C.CAPITULO II: DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL:	69
CONCLUSIÓN	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	72
ANEXO	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Ciclo de Mejora Continua.....	19
Ilustración 2: Gráfico del grado de cumplimiento de la empresa A con respecto al SGC ISO 9001:2015.....	22
Ilustración 3: Empresas que aplican código de proveedor.....	30
Ilustración 4: Análisis de la posición estratégica.	36
Ilustración 5: Método Super Sistema de Rummler y Branche.....	37
Ilustración 6: Organigrama de la empresa A.	47
Ilustración 7: Interacción de los procesos (Mapa de procesos).	49
Ilustración 8: Reuniones virtuales de Seguimiento de pasantía RWG.	73
Ilustración 9: Reporte de actividades y horas realizadas-RWG STRATEGIC GROUP.....	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cronograma de actividades de la pasantía extensional ocupacional.....	177
Tabla 2: Grado de cumplimiento actual de la empresa A con respecto al SG ISO 9001:2015.	2121
Tabla 3: : Calificación obtenida por la empresa A con respecto al código del proveedor, puntuación cualitativa de un total de 98 preguntas abiertas..	288
Tabla 4: Calificación obtenida por la empresa A con respecto al código del proveedor, puntuación cualitativa de un total de 82 preguntas cerradas.....	29
Tabla 5: Matriz DAFO	32
Tabla 6: Estrategias ofensivas.	32
Tabla 7: Estrategias defensivas	33
Tabla 8: Estrategias de reorientación.	33
Tabla 9: Estrategias de supervivencia.....	33
Tabla 10: Análisis de la situación interna de la empresa A.	35
Tabla 11: Análisis de la situación externa.	35
Tabla 12: Partes interesadas y sus necesidades y expectativas.	38

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1: Resultados de las calificaciones cuantitativas.....	29
Gráfica 2: Resultados de las calificaciones cualitativas.....	30



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**PASANTÍA DE EXTENSIÓN OCUPACIONAL PROFESIONAL MAESTRÍA
PROFESIONAL**

**FASE DOCUMENTAL DE UN SGC BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA
EMPRESA DE SERVICIO DE TERCERIZACIÓN DE PERSONAL DENOMINADA
EMPRESA**

Asesor: Ing. Roy Williams Goti

Estudiante: Zuleika Espinosa

Año: 2021

RESUMEN

En el desarrollo de este informe podemos ver las actividades realizadas durante la ejecución de la pasantía de extensión universitaria desarrollada en la empresa consultora RWG Strategic Group dirigida por el Ing. Roy Williams Goti. Realizando el desarrollo de estas actividades en la empresa tales como diagnóstico de la situación actual, levantamiento documental, reuniones para obtención de la información requerida, y en base a esta información se elabora un manual de calidad bajo un modelo sencillo que permite cumplir con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015. Adicionalmente como empresa consultora se le solicitó completar un código de responsabilidad al proveedor contando con aspectos y puntos tales como laborales, salud y seguridad, higiene industrial, medio ambiente y ética, y dentro del desarrollo se pudo realizar la misma como parte de la formación académica y complemento de la práctica. Cabe recalcar que se manejará toda la información como Empresa A Fin detallar información muy específica sino general, debido a la confidencialidad que exige como marco regulador la empresa contratante.



**REPUBLIC OF PANAMA
INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY
FACULTY OF LOGISTICS SCIENCES**

**PROFESSIONAL OCCUPATIONAL EXTENSION INTERNSHIP PROFESSIONAL
MASTERS**

**DOCUMENTARY PHASE OF A QMS UNDER THE ISO 9001: 2015 STANDARD IN A
PERSONNEL OUTSOURCING SERVICE COMPANY CALLED A COMPANY**

Tutor: Ing. Roy Williams Goti

Author: Zuleika Espinosa

Year: 2021

ABSTRACT

In the execution of the university extension internship developed in the consulting company RWG Strategic Group directed by Eng. Roy Williams Goti. Carrying out the development of these activities in the company such as diagnosis of the current situation, documentary survey, meetings to obtain the required information, and based on this information a quality manual is prepared under a simple model that allows meeting the requirements required by the ISO 9001: 2015 standard. Additionally, as a consulting company, the supplier was asked to complete a code of responsibility with aspects and points such as labor, health and safety, industrial hygiene, environment, and ethics, and within the development it could be carried out as part of the academic training and complement of practice. It should be noted that all information will be handled as company A without detailing very specific but general information, due to the confidentiality that the contracting company requires as a regulatory framework.

A. CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIA ANTECEDENTES-RWG STRATEGIC GROUP



STRATEGIC GROUP

MISIÓN

Nosotros brindamos soluciones empresariales estratégicas, mediante Profesionales de amplia experiencia Mundial que generan valor con pasión de manera continua.

Nosotros nos esforzamos para alcanzar la excelencia a través de la presentación de servicios diferenciados que generen y añadan valor a nuestros clientes.



VISIÓN:

Ser la Organización líder en Consultoría Estratégica basada en la innovación y continua generación de valor para nuestros clientes y la sociedad e n general, mediante la Implementación de Sistemas de Gestión y Productividad



VALORES:

- Integridad
- Honestidad
- Asertividad
- Imparcialidad
- Rigurosidad

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:

RWG Strategic Group es una empresa de Servicios de Consultoría Estratégica con el firme propósito de brindar servicios que agreguen valor a las organizaciones. El objetivo principal es la satisfacción de sus clientes a través de la transformación de sus organizaciones en máxima productividad y competitividad.

RWG Strategic Group como empresa de prestación de servicios mantiene de manera confidencial la información perteneciente a sus clientes, en el desarrollo de sus proyectos tales como: servicios de capacitación y servicios de auditoría/evaluación en Gestión de Sistemas de Calidad, Ambiente, Seguridad Alimentaria, Seguridad y Salud Ocupacional, Responsabilidad Social, Gestión Estratégica, Gestión por procesos y Gestión de Proyectos.

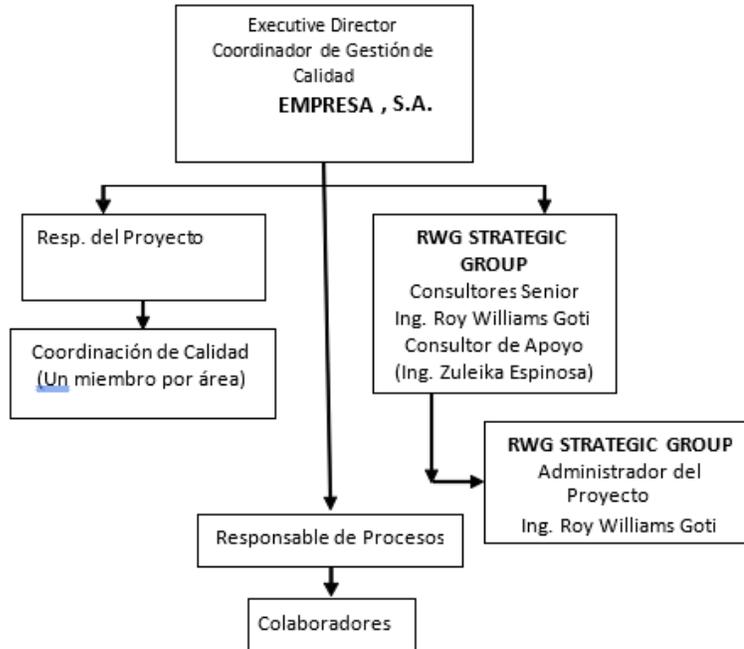
Esta empresa está integrada por un Grupo de Consultores Asociados comprometidos en contribuir estrechamente con su extensa experiencia en lograr que los proyectos estratégicos de nuestros clientes sean realizados de acuerdo con las expectativas de todas las partes interesadas. En cada proyecto de consultoría estamos comprometidos a los siguientes:

- ⊗ Mejorar los procesos actuales y el rendimiento operativo.
- ⊗ Ofrecer servicios de manera eficaz y competitiva.
- ⊗ Mejorar la imagen y percepción externa e interna.
- ⊗ Reducir los riesgos por incumplimientos legales.
- ⊗ Aumentar permanentemente las competencias de nuestros Profesionales.

DEPARTAMENTO DONDE SE REALIZÓ LA PASANTÍA:

-Departamento: Proyectos/Calidad.

-Estructura Organizativa del Proyecto:



PERFIL DE LA EMPRESA A - ACTIVIDADES DEL PROYECTO.

Como parte de los antecedentes de esta pasantía detallaré a qué está enfocada o a qué se dedicada la Empresa A.

La EMPRESA A se dedica a la prestación de servicios de outsourcing de personal.

La demanda de talento calificado es altamente requerida por las organizaciones, independiente del tipo de industria o su localización. La búsqueda efectiva de líderes con credibilidad, visión para diseñar estrategias exitosas y capaces de motivar a otros, requiere habilidades y conocimientos específicos de la industria a la cual usted pertenece.

LA EMPRESA A ha sido fundada por conocedores de diversos sectores con vasta experiencia en Compañías Multinacionales y más de 10 años de experiencia en el

mercado nacional y América Latina creando exitosos equipos de trabajos en áreas de ventas, marketing, servicio al cliente, entrenamiento, gerencia de ventas.

Las empresas en búsqueda de personal con talento que requieran de los servicios de reclutamiento los ejecutivos de la empresa A realizan esta tarea por ellos, con la seguridad, experiencia y conocimiento para proporcionar los candidatos con las mejores calificaciones.

En la empresa A cada Corporación y cada candidato son únicos, con su asesoramiento las empresas obtendrán los Ejecutivos con la adaptabilidad necesaria para integrarse a las organizaciones.

Están comprometidos a proporcionar un servicio con altos estándares para impulsar y mejorar los resultados dentro de las diferentes organizaciones que aseguran los resultados y la satisfacción de sus clientes. Uno de principales motivadores es entender las necesidades en recursos humanos, para alinear los procesos de acuerdo con la cultura corporativa, en conjunto con la política de igualdad de oportunidades en todos los países de la región.

Orientado a brindar servicio completo de control y administración de nómina y todas las variables contables, que le permita a sus clientes el tiempo para concentrarse en sus negocios. Aportando un servicio confiable mediante un sistema automatizado manejado por un personal competente y comprometido que procura acciones libres de errores.

-Descripción del cargo ocupado: Dentro de las funciones ocupadas en este departamento de Proyectos/Calidad de RWG se enfocaron en el tema documental como levantamiento documental, elaboración de flujogramas, elaboración de manual de calidad y participación en reunión para recolección de la información requerida.

-Importancia del departamento en el engranaje de la organización: La importancia de este departamento como engranaje se basa en dar soporte a las empresas que solicitan asesoría con respecto a temas relacionados a Sistemas Integrados de Gestión tales como Calidad, Seguridad e higiene y Medio Ambiente. Así como otros temas relacionados a normas ISO. Existen proyectos con alcances de meses por el tamaño de las organizaciones y esto hará depender el tiempo de ejecución de cada uno.

B. CAPITULO II: ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA:

Funciones realizadas:

Durante la ejecución del proyecto de pasantía se colaboró con parte del proceso de diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. En una empresa que denominaremos Empresa A de manera confidencial.

Análisis del desempeño:

Para la realización de las tareas asignadas por la empresa consultara se determinó levantar y analizar los procesos internos de la empresa A y en base a ello comenzar con el diseño y levantamiento documental.

Limitaciones:

Una de las principales limitaciones encontradas en esta pasantía de extensión ocupacional fue que mucha de la información era limitada bajo la confidencialidad del cliente.

Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional:

Los aportes como parte de mi formación académica a este proyecto de implementación se vieron reflejados en la parte de calidad, en los principios. En la comprensión de la estructura organizativa de una empresa outsourcing y cómo se determinan los análisis correspondientes a los procesos.

Durante la maestría se comprendió temas enfocados en las siguientes normas ISO tales como, Sistemas de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015, Sistema De Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015 y Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo bajo la Norma ISO 45001:2018.

Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada:

La maestría estudiada es de enfoque a la Ingeniería Industrial con Énfasis en Calidad y Productividad por lo cual parte de los conceptos aprendidos durante clases va dirigida sobre este campo de la práctica. Y de manera directa la experiencia fue gratificante

porque pude aplicar los conocimientos teóricos en calidad y llevarlos a la práctica mediante el desarrollo del proyecto a través de la norma ISO 9001:2015 aplicados a una empresa A.

El conocimiento multidisciplinario que nos forjó la maestría nos permite el desarrollo de las distintas documentaciones requeridas para la pasantía.

Temas enfocados en indoles como recursos humanos, contabilidad, productividad y procesos entre otros.

Cabe recalcar que el análisis estratégico, parte fundamental de la formación académica, se pudo trasladar en el proyecto como parte inicial del levantamiento.

Cronograma de actividades:

La duración del proyecto está planificada para llevarlo a cabo en 6 meses de la siguiente manera:

- a. Fase de Diagnóstico: 1 semana.
- b. Fase de Análisis y Documentación de procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad Integrado: 2 meses.

FECHA DE INICIO	18/enero/2021
FASES	Duración (Días)
Resumen de Actividades	
FASE I (DIAGNÓSTICO)	
REUNION KICK OFF	1
FIRMA DEL ACUERDO DE CONSULTORIA	1
DIAGNOSTICO DEL SGC	5
FASE II (ANÁLISIS Y DOCUMENTACIÓN)	
MANUAL DEL SGC	1
ACTUALIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y ALINEACIÓN DEL SGC	1

DEFINICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	1
ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA EMPRESA A	2
DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS CALIDAD Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LOS PROCESOS	2
MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	3
MATRIZ DE COMUNICACIONES	3
POLITICA DE CALIDAD	1
MAPA MACRO DE PROCESOS DEL SGC	2
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC	9
ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	2
ORGANIGRAMA	

Tabla 1: Cronograma de actividades de la pasantía extensional ocupacional.

Desarrollo de las actividades y explicación de la Norma ISO 9001:2015 como parte de la ejecución de las actividades de la pasantía:

➤ **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2015.**

Un SGC bajo esta norma está definido por principios de calidad como lo son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones.

El principal motor de guía de este sistema se enfoca en el ciclo de mejora continua de Deming con sus siglas PHVA correspondientes a las siguientes actividades planificar, hacer, verificar y actuar.

Los requisitos de la norma son 10 de los cuales 7 de ellos son auditables ante una auditoría externa y su fiel cumplimiento. A continuación, se detallan esos 10 requisitos y el ciclo PHVA en base a la aplicación de estos 7 requisitos.

1. Objeto y campo de aplicación

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

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (ISO, NORMA ISO 9001:2015, 2015).

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional son (ISO, NORMA ISO 9001:2015, 2015):

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad de sus requisitos del SGC especificados.

Ciclo de mejora continua de Deming

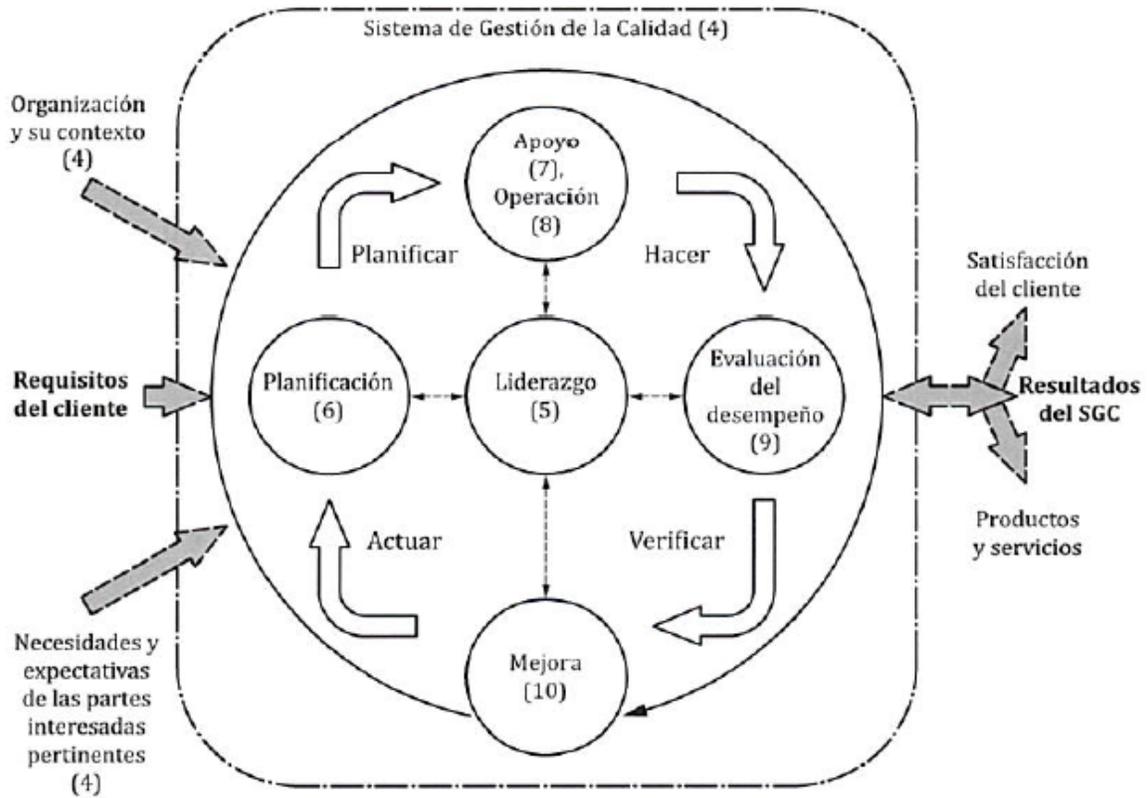


Ilustración 1: Ciclo de Mejora Continua

➤ TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Para la debida comprensión de esta pasantía se requirió del conocimiento de ciertos términos y sus respectivas definiciones, el material para el conocimiento de estos fueron proporcionados por el tutor mediante la norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y Vocabulario.

Algunos términos y definiciones utilizados en este informe:

- a) Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- b) Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- c) Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona y organización o requerido por ella.
- d) Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y el logro de sus objetivos.
- e) Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad.
- f) Información documentada: Información que un organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- g) Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- h) Política de calidad: Relativa a la calidad.
- i) Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- j) Proveedor: Organización que proporciona un producto o servicio.
- k) Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- l) Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- m) Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

DESARROLLO:

1. Fase de Diagnostico del SGC:

En esta fase de diagnóstico se evaluó la situación de la empresa A ante un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para conocer desde qué punto de partida se debía o tenía que empezar y el tiempo de duración del proyecto hasta su certificación.

En esta primera fase se realizó un cuestionario que contenía los requisitos auditables del 4 al 10 (Ver ilustración 1) de la norma ISO 9001:2015 y los principios de calidad a la persona encargada del proyecto dentro de la empresa A y de esta manera recopilar la información requerida para dar inicio.

A continuación, se muestra los resultados de manera gráfica de la evaluación realizada (Ver Ilustración 2).

Requisitos Normativos Evaluados	Nivel esperado	Nivel actual	Brecha
Cap.- 4- Contexto de la Organización	100%	33%	67%
Cap. 5- Liderazgo	100%	53%	48%
Cap.- 6- Planificación	100%	0%	100%
Cap. 7- Soporte / Apoyo	100%	62%	38%
Cap.- 8- Operación	100%	72%	28%
Cap. 9- Evaluación de Desempeño	100%	0%	100%
Cap.- 10- Mejora	100%	0%	100%
Promedio	100%	31%	69%

Tabla 2: Grado de cumplimiento actual de la empresa A con respecto al SGC ISO 9001:2015.

Descripción del tabla 2: El nivel esperado es el cumplimiento de estos requisitos ante una certificación, el nivel actual es el resultado obtenido luego de la evaluación y los valores encontrados como brecha son el porcentaje de diferencia del nivel esperado menos en el nivel actual. Durante las fases posteriores del proyecto se espera ir rompiendo la brecha actual.

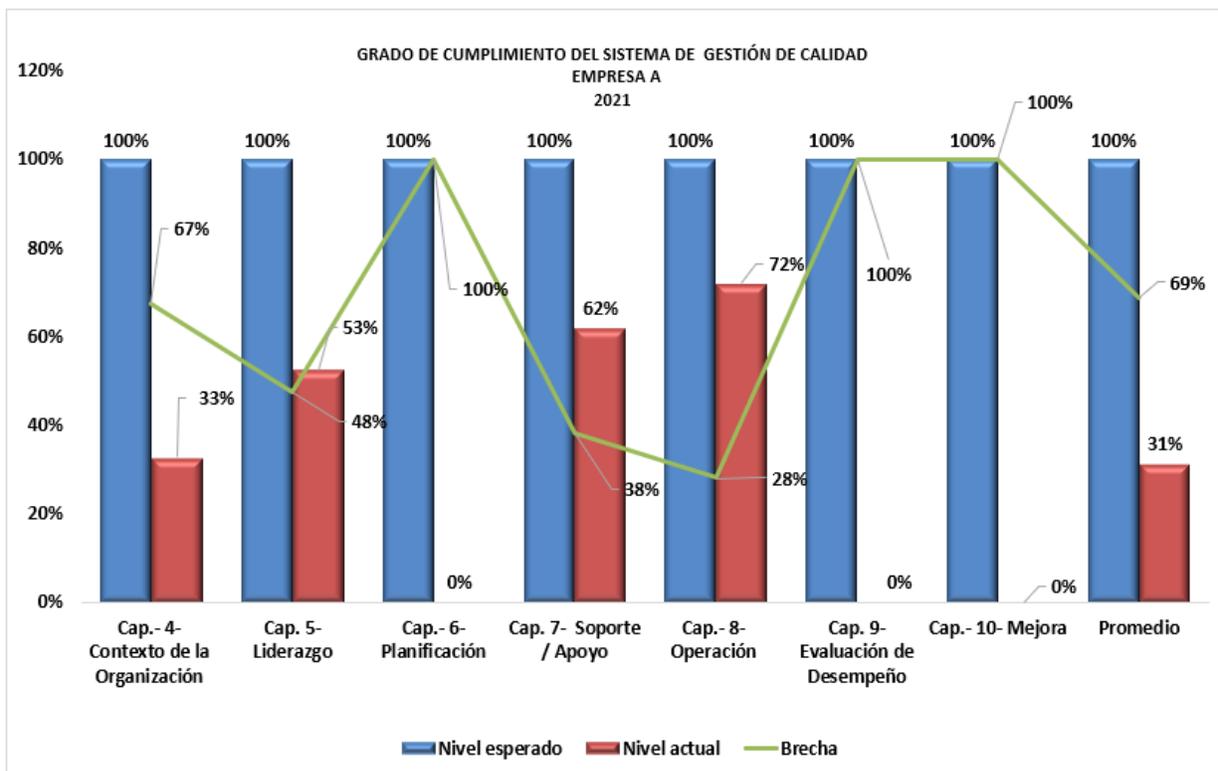


Ilustración 2: Gráfico del grado de cumplimiento de la empresa A con respecto al SGC ISO 9001:2015.

➤ CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD AL PROVEEDOR

La empresa A contrató a la empresa RWG Strategic Group para realizar este proyecto para lo cual le fue solicitado realizar un cuestionario de responsabilidad del proveedor el cual contenía los siguientes puntos denominados como artículos o secciones con preguntas cerradas de sí o no, o preguntas de medición cuantitativa.

El Código Responsable del Proveedor describe las expectativas del proveedor con respecto al cumplimiento por parte de la Empresa A para sus operaciones en las áreas de 1. Trabajo, 2. Salud y Seguridad, 3. Medio Ambiente, 4. Ética y 5. Sistemas de Gestión. Este Código se basa en los valores corporativos y se alinea con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual la Empresa A es dignatario, y con el Código de Conducta de la Coalición de Ciudadanía Electrónica (EICC).

El cuestionario de autoevaluación de proveedores tenía como objetivo proporcionar un marco para comprender las políticas, los procedimientos y la documentación de respaldo de RWG para determinar el nivel de conformidad con los requisitos.

A continuación, detallaré conceptos importantes utilizados en el cuestionario:

Nota: La numeración corresponde a la sección a la que pertenecía la definición para su debida comprensión, y lo que incluye para la empresa es el cumplimiento de esos conceptos.

Trabajo

1.1 Empleo elegido libremente: No se utilizará el trabajo forzado, en condiciones de servidumbre (incluida la servidumbre por deudas) o el trabajo no contratado, el trabajo penitenciario involuntario, el tráfico o el trabajo esclavo. Esto incluye transportar, albergar, reclutar, transferir o recibir personas por medio de amenazas, fuerza, coacción, secuestro o fraude por trabajo o servicios.

1.2 Jóvenes trabajadores: Los proveedores deben cumplir con las leyes locales aplicables con respecto a la edad mínima de contratación para los empleados. Si no existe tal ley o si la ley existente permite la contratación de trabajadores menores de 18 años.

1.3 Trato humano: No debe haber trato severo e inhumano que incluya acoso sexual, abuso sexual, castigo corporal, coacción mental o física o abuso verbal de los trabajadores; ni existe la amenaza de tal tratamiento.

1.4 Libertad de asociación: De conformidad con la legislación local, los proveedores respetarán el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y afiliarse a ellos, negociar colectivamente y participar en reuniones pacíficas, así como respetar el derecho de los trabajadores a abstenerse de realizar tales actividades.

1.5 Derechos humanos: Tratarlos con dignidad y respeto como lo entiende la comunidad internacional. Esto se aplica a todos los trabajadores, incluidos los temporales, migrantes, estudiantes, contratados, empleados directos y cualquier otro tipo de trabajador.

2.Salud y Seguridad

2.1 Preparación para emergencias: Los proveedores deben identificar y evaluar situaciones y eventos de emergencia potenciales y minimizar su impacto implementando planes de emergencia y procedimientos de respuesta que incluyen: informes de emergencia, procedimientos de notificación y evacuación de empleados, capacitación y simulacros de los trabajadores, equipo apropiado de detección y supresión de incendios, mecanismos de salida adecuados y planes de recuperación.

2.2 Seguridad Ocupacional: La exposición de los trabajadores a riesgos potenciales de seguridad (por ejemplo, fuentes de energía eléctrica y de otro tipo, fuego, vehículos, ruido excesivo y riesgos de caídas) debe controlarse mediante un diseño apropiado, ingeniería y controles administrativos.

2.3 Higiene industrial: Se debe identificar, evaluar y controlar la exposición de los trabajadores a agentes químicos, biológicos y físicos. Los controles de ingeniería o administrativos se deben usar para controlar las sobreexposiciones. Cuando los peligros no pueden ser controlados adecuadamente por dichos medios, la salud del trabajador debe estar protegida por programas apropiados de equipos de protección personal.

2.4 Trabajo físicamente exigente: Se debe identificar, evaluar y controlar la exposición de los trabajadores a los peligros de las tareas físicamente exigentes, incluida la manipulación manual de materiales y el levantamiento pesado o repetitivo, las paradas prolongadas y las tareas de montaje altamente repetitivas o que requieren de fuerza.

2.5 Protección de la máquina: La producción y otras maquinarias deberán ser evaluadas por riesgos de seguridad. Se deben proporcionar protecciones físicas, interbloqueos y barreras y se deben mantener adecuadamente donde la maquinaria presente un riesgo de lesión para los trabajadores.

2.6 Saneamiento, alimentos y vivienda: Se debe proporcionar a los trabajadores acceso inmediato a instalaciones sanitarias limpias, a instalaciones de agua potable y de preparación de alimentos, almacenamiento e instalaciones sanitarias. Dormitorios de trabajadores proporcionados por el proveedor o una mano de obra.

2.6 Saneamiento, alimentos y vivienda: Se debe proporcionar a los trabajadores acceso inmediato a instalaciones sanitarias limpias, a instalaciones de agua potable y de preparación de alimentos, almacenamiento e instalaciones sanitarias. Dormitorios de trabajadores proporcionados por el proveedor o una mano de obra.

2.7 Comunicación de salud y seguridad: El proveedor debe proporcionar a los trabajadores una capacitación apropiada en salud y seguridad en el lugar de trabajo en su idioma principal. Información relacionada con la salud y la seguridad.

3. Medio Ambiente

3.1 Permisos ambientales y presentación de informes: Todos los permisos ambientales requeridos (Ej. Emisiones de aire, Monitoreo de descarga), aprobaciones y registros deben obtenerse, mantenerse y mantenerse actualizados, y sus requisitos operacionales y de informes deben ser seguidos.

3.2 Sustancias peligrosas: Los productos químicos y otros materiales (incluidos los desechos) que presentan un peligro si se liberan al medio ambiente deben identificarse y gestionarse para garantizar su manipulación, movimiento, almacenamiento, uso, reciclaje o reutilización y disposición.

3.3 Residuos sólidos y aguas residuales: El proveedor deberá implementar un enfoque sistemático para identificar, gestionar y disponer responsablemente o reciclar los residuos sólidos (no peligrosos). Las aguas residuales generadas por las operaciones, los procesos industriales y las instalaciones de saneamiento se deben caracterizar, monitorear, controlar y tratar según sea necesario antes de la descarga o disposición. El proveedor deberá realizar un control de rutina del rendimiento de sus sistemas de tratamiento de aguas residuales cuando corresponda.

3.4 Emisiones de aire: Las emisiones atmosféricas de productos químicos orgánicos volátiles, aerosoles, sustancias corrosivas, partículas, productos químicos que agotan la capa de ozono y subproductos de la combustión generados a partir de las operaciones se deben caracterizar, monitorear, controlar y tratar de forma rutinaria según se requiera antes de la descarga. El proveedor deberá realizar un control de rutina del rendimiento de sus sistemas de control de emisiones atmosféricas cuando corresponda.

3.5 Restricciones de materiales: Los proveedores deben cumplir con todas las leyes, regulaciones y requisitos de la empresa A aplicables con respecto a la prohibición o restricción de sustancias específicas en los productos y la fabricación, incluido el etiquetado para el reciclado y la disposición.

3.6 Gestión de aguas pluviales: El proveedor debe implementar un enfoque sistemático para evitar la contaminación del agua de lluvia. El proveedor deberá prevenir las descargas ilegales y tomar medidas para garantizar que los derrames estén contenidos.

3.7 Consumo de energía: Se debe rastrear y documentar el consumo significativo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero, en las instalaciones y/o nivel corporativo. Los proveedores deben buscar métodos rentables para mejorar la eficiencia energética en sus operaciones y minimizar su consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero.

3.8 Prevención de la contaminación: El uso de recursos, incluidas materias primas, agua y energía, y la generación de desechos de todo tipo, incluidas las emisiones atmosféricas y las aguas residuales, se reducirán o eliminarán en la fuente cuando sea factible, mediante prácticas tales como la modificación de procesos de producción, mantenimiento e instalaciones, materiales de sustitución, conservación, reciclaje y reutilización de materiales.

3.9 Transporte: Se espera que los proveedores cumplan con todas las leyes aplicables que rigen el transporte de bienes y materiales.

4.Ética

4.1 La integridad del negocio: Los proveedores deben tener una política para prohibir cualquier forma de soborno, corrupción, extorsión, lavado de dinero y malversación de fondos. Todos los negocios deben realizarse de forma transparente y reflejarse con precisión en los libros y registros comerciales de los proveedores.

4.2 Anticorrupción: El proveedor no deberá participar en ninguna forma de soborno, pago por facilitar una transacción (coima), corrupción, extorsión, lavado de dinero o malversación de fondos.

4.3 Conflictos de interés: Un conflicto de intereses es una situación en la que los intereses o las relaciones de un individuo pueden entrar en conflicto o influir, o parecer entrar en conflicto con, o influir en, las decisiones que toma el individuo en nombre de la empresa A.

4.4 Revelación de información: El proveedor deberá hacer de conocimiento información relacionada con el trabajo, la salud y la seguridad, las prácticas ambientales, las actividades comerciales, la estructura, la situación financiera y el desempeño de conformidad con las reglamentaciones aplicables.

4.5 Propiedad intelectual: El proveedor deberá respetar los derechos de propiedad intelectual, garantizar que la tecnología y los conocimientos técnicos se transfieran de manera que protejan los derechos de propiedad intelectual y garanticen la seguridad de la información del cliente.

4.6 Informe, Protección de la identidad, no represalias: El proveedor debe tener sistemas adecuados para abordar las inquietudes y quejas de los empleados. Esos sistemas deben proteger la confidencialidad, permitir el anonimato de los informes a menos que lo prohíba la ley y proteger a los empleados contra represalias.

5.Sistemas de Gestión

5.1 Sistema de Gestión: Se espera que los proveedores adopten o establezcan un sistema de gestión que cubra los elementos del Código de Responsabilidad del Proveedor de la empresa A. El sistema de gestión se diseñará para garantizar: (a) el cumplimiento de las leyes, regulaciones y requisitos del cliente aplicables relacionados con las operaciones, productos y servicios del proveedor;(b) conformidad con el Código de la Empresa A; y (c) identificación y mitigación de riesgos relacionados con el Código de la Empresa A. También debe estar diseñado para facilitar mejoras continuas.

Se muestra el análisis de los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos por la empresa consultora RWG ante dicho cuestionado de responsabilidad del proveedor. Se recalca que en el mismo las preguntas se dividieron en dos secciones; la primera descrita de manera cualitativa y la segunda de manera cuantitativa.

Definiendo como cualitativo a la serie de preguntas con respuesta cerrada de Si o No mientras que; las preguntas cuantitativas están definidas por una respuesta abiertas de calificaciones numéricas de acuerdo con el grado de cumplimiento de las políticas y prácticas que se definen de la siguiente manera:

Tipos de Calificaciones cuantitativas

- 10-Fuerte cumplimiento de políticas y prácticas sólidas.
- 5-Moderado cumplimiento de políticas y prácticas moderada.
- 1-Débil cumplimiento de política o práctica débil.

En la tabla N°3 se muestra los resultados obtenidos de las puntuaciones cuantitativas.

Secciones	CALIFICACIONES			Total de preguntas abiertas
	10	5	1	
LABORAL	9	2	0	11
SEGURIDAD Y SALUD	1	2	15	18
AMBIENTAL	0	0	61	61
ETICA	0	2	5	7
GESTIÓN DE SISTEMA	0	0	1	1
Total				<u>98</u>

Tabla 3: Calificación obtenida por la empresa A con respecto al código del proveedor, puntuación cualitativa de un total de 98 preguntas abiertas.

Se muestra a continuación de manera gráfica los resultados obtenidos de manera cuantitativa (**Gráfica 5**).



Gráfica 1: Resultados de las calificaciones cuantitativas.

En la tabla N°4 se muestra los resultados obtenidos de las puntuaciones cualitativas

Secciones	CALIFICACIONES		
	CUALITATIVO		Total de Preguntas Cerradas
	YES	NO	
LABORAL	5	9	14
SEGURIDAD Y SALUD	23	11	34
AMBIENTAL	0	0	0
ETICA	1	17	18
GESTIÓN DE SISTEMA	0	16	16
Total			<u>82</u>

Tabla 4: Calificación obtenida por la empresa A con respecto al código del proveedor, puntuación cualitativa de un total de 82 preguntas cerradas.



Gráfica 2: Resultados de las calificaciones cualitativas.

Muchas empresas en la actualidad realizan este tipo de cuestionarios para conocer a sus proveedores y qué características poseen, o qué valores practican para determinar si están alineados con la propia. Políticas de cuidado ambiental, de temas laborales, y como los mencionados anteriormente.

A continuación mencionaré algunas de esas empresas que desarrollan el mismo o parecido interés.

1. Bladex
2. Naturgy
3. SGS
4. 3M
5. La Casa de las baterías



Ilustración 3: Empresas que aplican código de proveedor.

2. Planeación Estratégica y Alineación al SGC:

La planeación estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno.

Dada esta definición podemos establecer que la empresa A realizó su análisis mediante herramientas que les permitieron conocer sus contextos internos como externos, mediante el análisis FODA o DAFO y su relación en cumplimiento con el SGC.

Durante el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad este análisis nos permite cumplir con del requisito 4 de la norma que habla sobre el contexto de la organización, en donde vemos el diagnóstico tanto interno como externo, siendo las internas las fortalezas y las debilidades mientras que las externas son las oportunidades y amenazas del entorno que rodea una empresa.

De esta manera logramos determinar las estrategias ofensivas, defensivas, reorientación y de supervivencia. Y poder así definir los objetivos de la calidad y su debida planificación para lograr mencionarlos como cumplimiento del requisito 6.2.

A continuación se muestra el análisis DAFO (Ver tabla 5) realizado a la empresa A.

Matriz DAFO para análisis estratégico -EMPRESA A	
FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	
DEBILIDADES (-)	
1	Poco personal en oficina.
2	Poco espacio en la infraestructura física.
3	Falta de un SGC y organización estratégica que les permita llevar un control de todas las operaciones.
4	
FORTALEZAS (+)	
1	Trato al cliente.
2	Personal altamente capacitado.
3	Realización de pruebas psicométricas a los candidatos con alto nivel.
4	Experiencia del personal.
5	
6	
FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA	
AMENAZAS (-)	
1	Otras empresas se dedican a este tipo de servicios en Panamá.
2	Guerra de precios por servicios outsourcing similares.
3	Disminución de los contratos de empresas con requerimientos de personal outsourcing.
4	Riesgo económico por la pandemia de la COVID-19.
OPORTUNIDADES (+)	
1	Expansión del negocio.
2	Crecimiento en el tema de colocación de personas en áreas esenciales a nivel nacional.
3	Posibilidad de conocer la percepción del cliente mediante encuestas de satisfacción.
4	Mejora en los procesos actuales, desarrollo y quizás automatización de algunos procesos.
5	Aumento de las contrataciones outsourcing en más empresas.
6	Aumentar el portafolio de capacitación de forma remota, logrando de este modo llegar a más personas nacionales e internacionales.

Tabla 5: Matriz DAFO

Del análisis anterior nacen las estrategias antes mencionadas:

➤ **Estrategias Ofensivas (Fortalezas con Debilidades):**

N°	Estrategias Generadas
1	Capacitar a más personal interno para que tengan capacidades multidiciplinarias.
2	Aumentar la cartera de clientes mediante el reconocimiento por un buen trato.
3	Ofrecer servicios de pruebas psicométricas a empresas que cuenten con departamentos de recursos humanos más no una experiencia en este tipo de pruebas y análisis.

Tabla 6: Estrategias ofensivas.

➤ **Estrategias Defensivas (Fortalezas con Amenazas):**

N°	Estrategias Generadas
1	Posibilidad de crear alianzas estrategicas con otras organizaciones.
2	Campañas de marketing digital mediante redes sociales para darse a conocer.
3	Alianza estrategica que cuente con la plataforma virtual de repositorio del material para el dictado de cursos, talleres y otros.
4	Preparar un plan de continuidad de negocio.

Tabla 7: Estrategias defensivas

➤ **Estrategias de Reorientación (Debilidades con Oportunidades):**

N°	Estrategias Generadas
1	Certificarse en el SGC ISO 9001:2015 aumentaran sus posibilidades de crecimiento.
2	Aprovechar las nuevas formas de teletrabajo de tiempo completo para mejorar la situación de infraestructura.
3	Estudiar la demanda y ver la opción de contratar personal.

Tabla 8: Estrategias de reorientación.

➤ **Estrategias de Supervivencia (Debilidades con Amenazas):**

N°	Estrategias Generadas
1	Darse a conocer más en el mercado actual.
2	Disminuir el costo de oficina, costos de inmobiliarios al realizar las operaciones vía teletrabajo de tiempo completo.

Tabla 9: Estrategias de supervivencia.

Se muestra a continuación el resultado del análisis DAFO y la posición estratégica según el porcentaje de importancia para el éxito y el grado de valoración.

Se colocan las Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y se le coloca su posición siendo **MF**: muy fuerte. **F**: fuerte, **M**:media, **D**: débil, mientras que el porcentaje de importancia para el éxito para la situación interna como externa dan como resultado la suma de 100%.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA						
FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO			POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F FORTALEZAS pon los factores críticos	1	Trato al cliente.	MF	20%		
	2	Personal altamente calificado.	F	15%		
	3	Realización de pruebas psicométricas al personal de alto nivel.	F	15%		
	4	Experiencia del personal.	MF	20%		
D DEBILIDADES pon los factores críticos	1	Poco personal en oficina.	M	10%		
	2	Poco espacio en la infraestructura física.	D	5%		
	3	Falta de un SGC y organización estratégica que les permita llevar un control de todas las operaciones.	MD	15%		

Tabla 10: Análisis de la situación interna de la empresa A.

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA						
FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO			VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1	Oportunidad de expansión del negocio.	F	15%		
	2	de personas en áreas esenciales a nivel nacional.	F	15%		
	3	Posibilidad de conocer la percepción del cliente mediante encuestas de satisfacción.	MF	20%		
	4	Mejora en los procesos actuales, desarrollo y quizás automatización de algunos procesos.	M	5%		
	5	Que más empresas le guste la metodología de contratación	M	5%		
A AMENAZAS pon los factores críticos	1	Otras empresas se dedican a este tipo de servicios en Panamá.	F	10%		
	2	Guerra de precios por servicios outsourcing similares.	MF	20%		
	3	Disminución de los contratos de empresas con requerimientos de personal outsourcing.	M	10%		

Tabla 11: Análisis de la situación externa.

POSICIÓN ESTRATÉGICA ACTUAL-FODA

De acuerdo al gráfico la empresa A dio como resultado una posición muy fuerte.

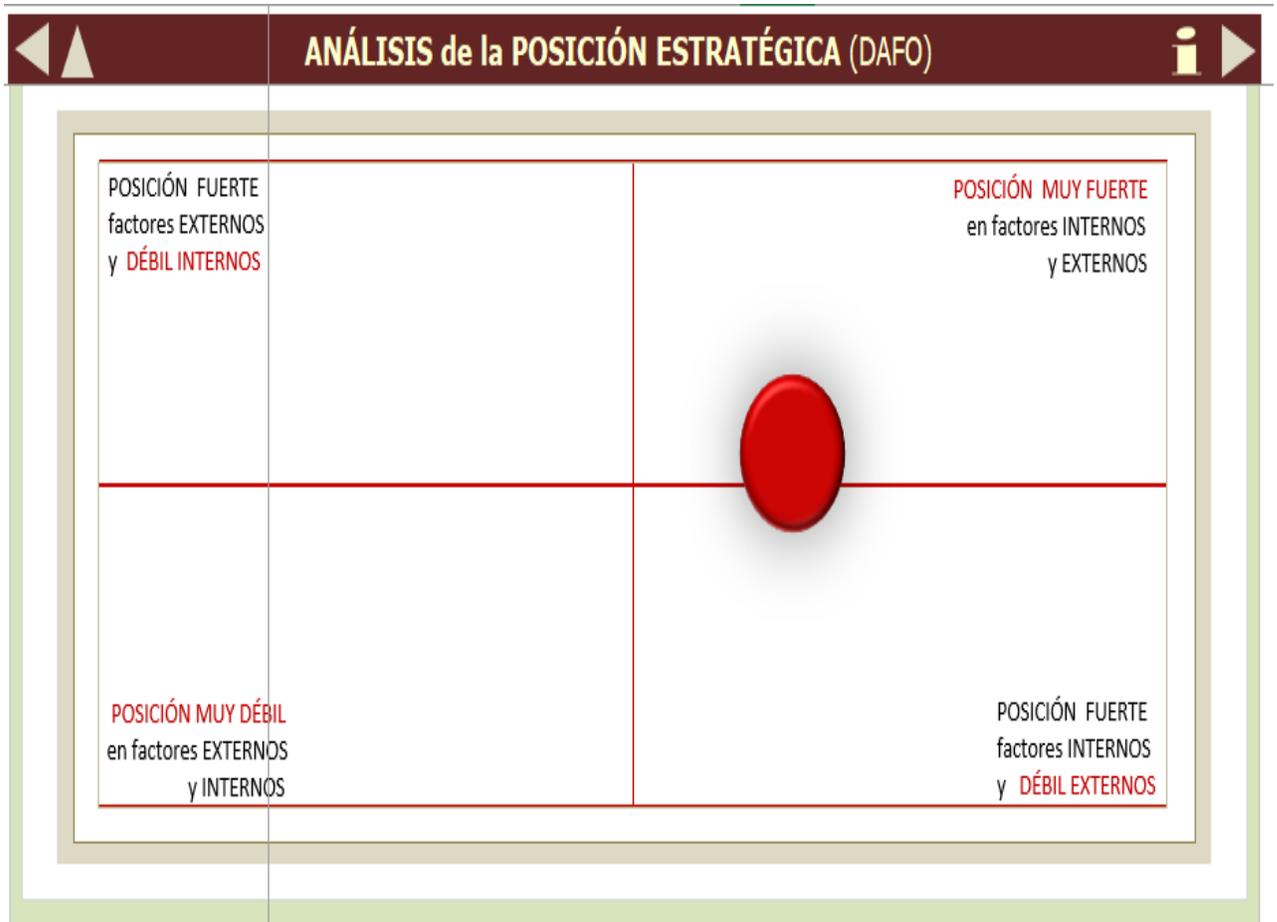


Ilustración 4: Análisis de la posición estratégica.

Definición de las partes interesadas de la empresa A:

- **PARTES INTERESADAS:** La determinación de las partes interesadas con respecto al sistema, son todas aquellas que tienen una relación con la organización y que pueden afectar de forma positiva o negativa al sistema.

Para la determinación de las partes interesadas correspondiente a la empresa A se utilizó el método Super Sistema de Rummler y Brache.

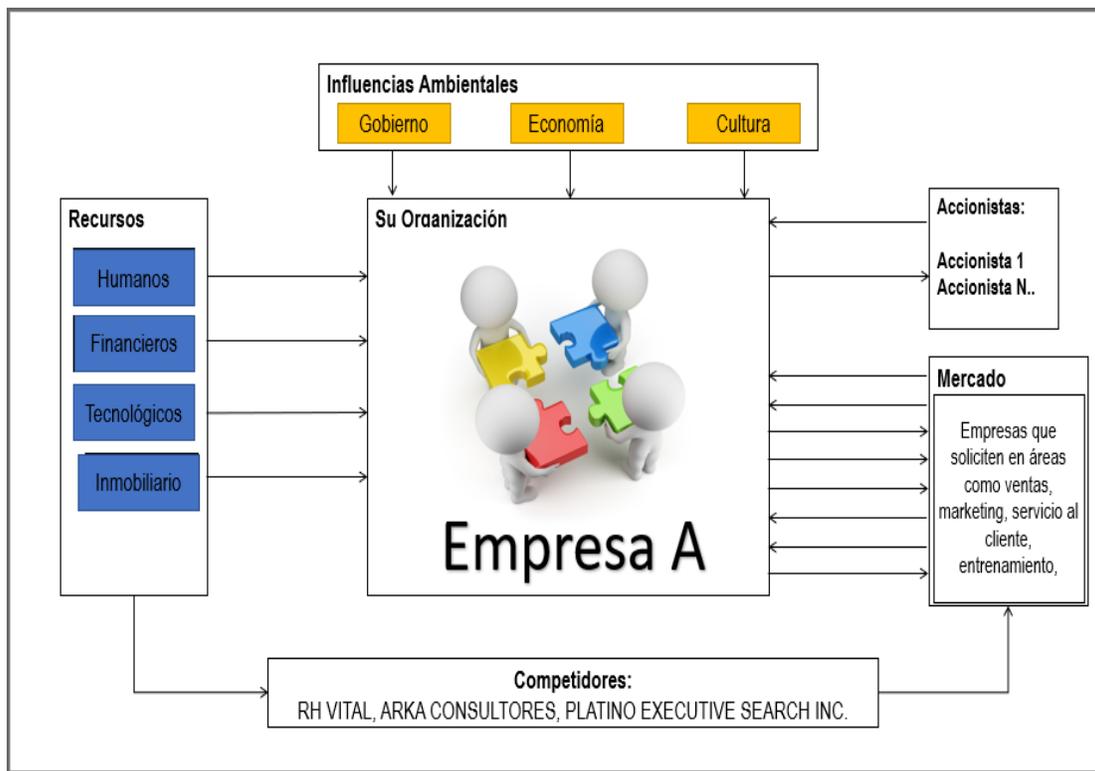


Ilustración 5: Método Super Sistema de Rummler y Branche.

Durante el análisis de las partes interesadas directa fueron los siguientes:

Partes Interesadas	Necesidades o Expectativas
1.Colaboradores	1. Participación en la mejora. Capacitación, Agilizar los procesos.
2.Clientes	2.Brindar siempre el mejor personal calificado que cumpla con los estándares requeridos.
3.Accionistas	3.Mayor visibilidad de la información en cuanto al desempeño de la empresa. Mayor rentabilidad.
4.Proveedores	4. Cambios en la información que es parte del SGC.
5. Competidores	5. Poder crear alianzas.
6.Fuente de Financiamiento	6. Capacidad para el pago de los contratos outsourcing.
7. Alianzas o Consorcios	7. Superar la experiencia previa de trabajo conjunto a través de contar con un Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 12: Partes interesadas y sus necesidades y expectativas.

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD

- Antecedentes de la empresa: Mencionados al inicio del informe.
- **Declaración del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.**

1.Dirección de la empresa: Panamá, República de Panamá.

Límites del Alcance:

"Ventas, selección, contratación y planilla de personal outsourcing".

➤ **Política de Calidad:**

La **empresa A** se compromete con el desarrollo constante de sus servicios de outsourcing de manera satisfactoria siempre buscando el mejor talento humano requerido para las tareas que necesitan nuestros clientes, esto se refleja en la gran trayectoria de nuestros colaboradores en temas de reclutamiento.

La satisfacción al cliente es el marco de referencia de nuestra empresa y la puesta en mejora de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la búsqueda de la mejora continua y sobre todo el cumpliendo con los requisitos del marco legal aplicable.

➤ **Matrices:**

a. . **Matriz de partes interesadas.**

PARTE INTERESADAS	REQUISITOS
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral • Crecimiento profesional • Remuneración de acuerdo con el costo de vida de Panamá • Vacaciones
INSTITUCIONES DEL ESTADO	
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción de los contratos de trabajo de los colaboradores y cumplimiento de las leyes laborales.
Caja del Seguro Social	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos de las cuotas obrero-patronales a tiempo.
Dirección General de Impuestos de Panamá	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de impuestos.
OTROS	
Entidades Financieras	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos de obligaciones bancarias como préstamos y otros.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de internet, desarrollo de página web.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Contrataciones de los servicios de reclutamiento de personal para distintas posiciones.
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad del negocio.
Vecinos de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente pacífico de operación y tránsito.

(ISO, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, 2015)

b. Matriz de responsabilidades:

REQUISITOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Dirección estratégica – análisis FODA	Director Ejecutivo/Coordinadores
4.2	Requisitos de Partes interesadas	Director Ejecutivo/Coordinadores
4.3	Alcance del Sistema de Calidad	Director Ejecutivo/Coordinadores
4.4	Sistema	Director Ejecutivo/Coordinadores
5.1	Liderazgo y compromiso	Director Ejecutivo/Coordinadores
5.2	Política	Director Ejecutivo
5.3	Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	Toda la organización
6.1	Riesgo y oportunidades	Todos los altos mandos.
6.2	Objetivos de Calidad	Asistente de Procesos y altos mandos.
6.3	Planificación de cambio	Director Ejecutivo/Asistente de Procesos
7.1	Recursos	Director Ejecutivo
7.2	Competencia	Gestión Humana
7.3	Toma de conciencia	Todos
7.4	Comunicación interna y externa	Todos
7.5	Información documentada	Asistente de Procesos.
8.1	Planificación y control operacional	Todos los altos mandos (Gerentes)
8.2	Requisitos para los productos y servicios	Todos los altos mandos (Coordinadores).
8.3	Diseño y Desarrollo de productos y servicios	No aplica
8.4	Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente	Director Ejecutivo/Coordinador Outsourcing
8.5	Producción y provisión de servicio	Director Ejecutivo
8.6	Liberación de los productos y servicios	Director Ejecutivo
8.7	Salida No Conforme	Gerentes
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Director y Coordinadores, Asistente de Procesos

9.2	Auditorías internas	Asistente de Proceso y Junta de calidad
9.3	Revisión por la Dirección	Director Ejecutivo
10.2	No conformidad y acciones correctivas	Asistente de Procesos y Junta de calidad
10.3	Mejora continua	Todos

(ISO, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)

c. Matriz de Riesgos y Oportunidades.

Riesgo asociado	Acciones	Oportunidades
Gestión Estratégica: No se haga el análisis del contexto y no se identifique los factores externos que puedan afectar el plan estratégico de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reunión con los líderes de procesos para determinar las acciones a tomar anualmente y darle seguimiento al cumplimiento de estos. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un plan de continuidad del negocio.
Gestión de Calidad: No cumplir con el SGC por falta de compromiso del liderazgo por parte de los dueños de procesos que componen el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> Brindar capacitación o un plan de capacitación como refuerzo sobre el rol, responsabilidades (Lideres). 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar las auditorías internas o el numero de la frecuencia.
Ventas: Aumento de la competencia en temas de outsourcing.	<ul style="list-style-type: none"> Brindar un servicio de calidad que garantice la diferenciación con respecto a la competencia directa. 	<ul style="list-style-type: none"> Expansión del negocio (Nuevos servicios) en base al conocimiento y experiencia del personal interno.
Ventas: Caída de los contratos outsourcing.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener satisfecho a los clientes actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear alianzas con otras empresas.
Selección: No se seleccione al personal calificado.	<ul style="list-style-type: none"> Verificar intensivamente la referencia del candidato. 	<ul style="list-style-type: none"> La aplicación de las pruebas psicométricas (ejemplo de tipo de prueba DISC).
Contratación: El personal outsourcing sea captado por la competencia directa.	<ul style="list-style-type: none"> Brindar beneficios que permitan al colaborador querer permanecer dentro de la empresa. 	No aplica oportunidad.
Planilla: No se realice el pago de planilla de forma oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener siempre una planeación de los pagos correspondientes quincenales y verificación de los contratos para no llegar a incumplir con el cliente. 	No aplica oportunidad.
Contabilidad: Afectación por parte del riesgo país debido a la pandemia por la COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar plan de mitigación del impacto asociado al riesgo país. 	No aplica oportunidad.
Gestión Humana: No realizar evaluaciones del desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> Llevar un plan anual de evaluaciones de desempeño a los colaboradores. 	No aplica oportunidad.

(9001:2015)

d. Matriz de Objetivos de Calidad:

Tipo de Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo de calidad	Descripción del indicador de proceso
Estratégico	Gestión de Calidad	Mantener la integridad en el cumplimiento de los procedimientos y registros requeridos por el sistema de gestión y liderar la documentación, mantenimiento y mejora continua del mismo. Promocionar la cultura del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Cumplimiento con el programa de auditorías. - Indicador 2: Porcentaje de acciones correctivas abiertas vs cerradas oportunamente.
Estratégico	Gestión Estratégica	Planificar, controlar y dirigir la dirección de la empresa A en vías del cumplimiento de las metas anuales.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Reunión anual para realizar revisión por la alta dirección.
Misional	Ventas	Asegurar y alcanzar los metas y objetivos establecidos por la alta dirección y búsqueda de nuevos clientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Porcentaje de Satisfacción al cliente Externo. - Indicador 2: Cumplimiento de la meta anual establecida.
Misional	Selección	Seleccionar a los mejores candidatos para ocupar los puestos requeridos por nuestros clientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Número de hojas de vidas recibidas por vacante publicada.
Misional	Contratación	Realizar el proceso requerido legal y reglamentario para el proceso de contratación debido según las exigencia de nuestros clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Cuántos días permanece la oferta de trabajo abierta.
Misional	Planilla	Realizar el proceso requerido legal y reglamentario para el proceso de contratación debido según las exigencia de nuestros clientes.	No hay indicador para este proceso.

Apoyo	Gestión humana	Desarrollo del talento humano de la empresa A, mejora continua, crecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Porcentaje de Satisfacción al cliente Externo. - Indicador 2: Cumplimiento de la meta anual establecida.
Apoyo	Contabilidad	Llevar el registro de todas las transacciones realizadas por la empresa A de forma ordenada.	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Número de errores en la facturación.

Objetivos Estratégicos	Recursos requeridos	Responsable	Tiempo de vigencia	Método para evaluar los resultados.	Meta a lograr
Aumentar la cantidad de clientes para servicios outsourcing.	Realizar una campaña de mercadeo eficaz.	Director Ejecutivo	Anual	Revisión mensual de los resultados.	5% (Referente al año anterior).
	Definir un plan de visitas a prospectos (Plan de ventas, seguimientos y cierre).				
Medir la satisfacción de los clientes.	Aplicación de envío de encuestas.	Director Ejecutivo	Semestral	Encuesta de Satisfacción	95%
	Personal para envío de las encuestas y la formación de la base de datos de los clientes.				
Expandir y diversificar el negocio.	Estudio de mercado alianzas estratégicas	Director Ejecutivo	Anual	Potencial del mercado por tipo de servicio	Mínimo 1 empresa aliada o un servicio incorporado.
Mejorar los procesos actuales mediante la implementación de un SGC.	Auditorías internas	Asistente de Procesos	Anual	Seguimiento del programa de auditorías.	Lograr la certificación del SGC
Desarrollar un programa de capacitación interna.	Dinero (Prepuestado), identificaciones de las competencias del personal	Director Ejecutivo	Anual	Seguimiento semestral del programa.	75%

(ISO, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)

e. Matriz de Comunicaciones

Qué comunicar	Cuando comunicar	A quién comunicar	Cómo comunicar	Quién comunica
Política de Calidad / Carta de Compromiso	Posterior a cualquier cambio que se realice	Todo el personal	Documento impreso Verbalmente	Director Ejecutivo
Incumplimiento de las metas de los objetivos de Calidad	Durante la revisión de los indicadores	Todo el personal	Verbalmente / Gráficos	Asistente de Procesos
Desarrollo de auditorías internas y externas	Previo a la realización	Todo el personal	Mediante Memorándum / Verbalmente	Asistente de Procesos
Cambios normativos que impactan al Sistema de Gestión de Calidad	Durante la planificación del cambio	Todo el personal	Mediante Nota o Verbalmente	Asistente de Procesos
Asignación de nuevas funciones o responsabilidades	Cuando hay una necesidad que requiere atención	Al personal que requiere el cambio	Mediante Memorándum / Verbalmente	Gestión Humana
Amonestaciones	Posterior al incidente	Al personal que requiere amonestación	Mediante Memorándum / Verbalmente	Gestión Humana
Quejas de clientes	Después de la investigación de la queja	Al colaborador de quien se quejan	Verbalmente a través de Reunión privada	Director Ejecutivo/Asistente de Procesos

(ISO, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, 2015)

➤ **Estructura Organizacional.**

La estructura organizacional de la empresa A está conformada de la siguiente forma

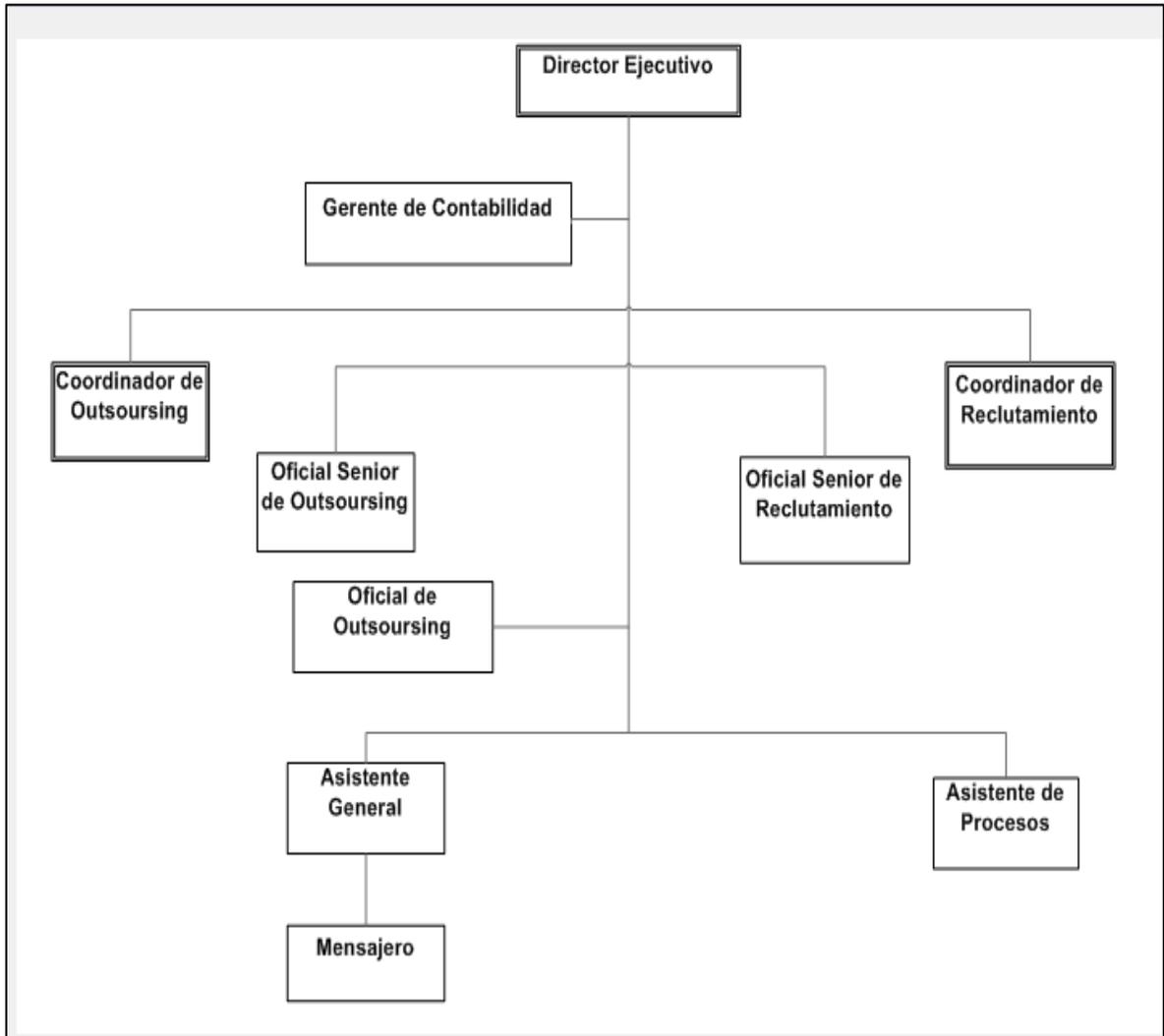


Ilustración 6: Organigrama de la empresa A.

➤ **Sistema de Gestión de la Calidad-Procesos.**

El Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa A está basado en tres procesos macro que son:

Procesos Estratégicos

- Gestión Estratégica FP-GE-01
- Calidad FP-CA-01

Procesos Misionales

- Ventas FP-VE-01
- Selección FP-SE-01
- Contratación FP-CT-01
- Planilla FP-PL-01

Procesos Apoyo

- Gestión Humana FP-GH-01
- Contabilidad FP-CO-01

Mapa de Procesos

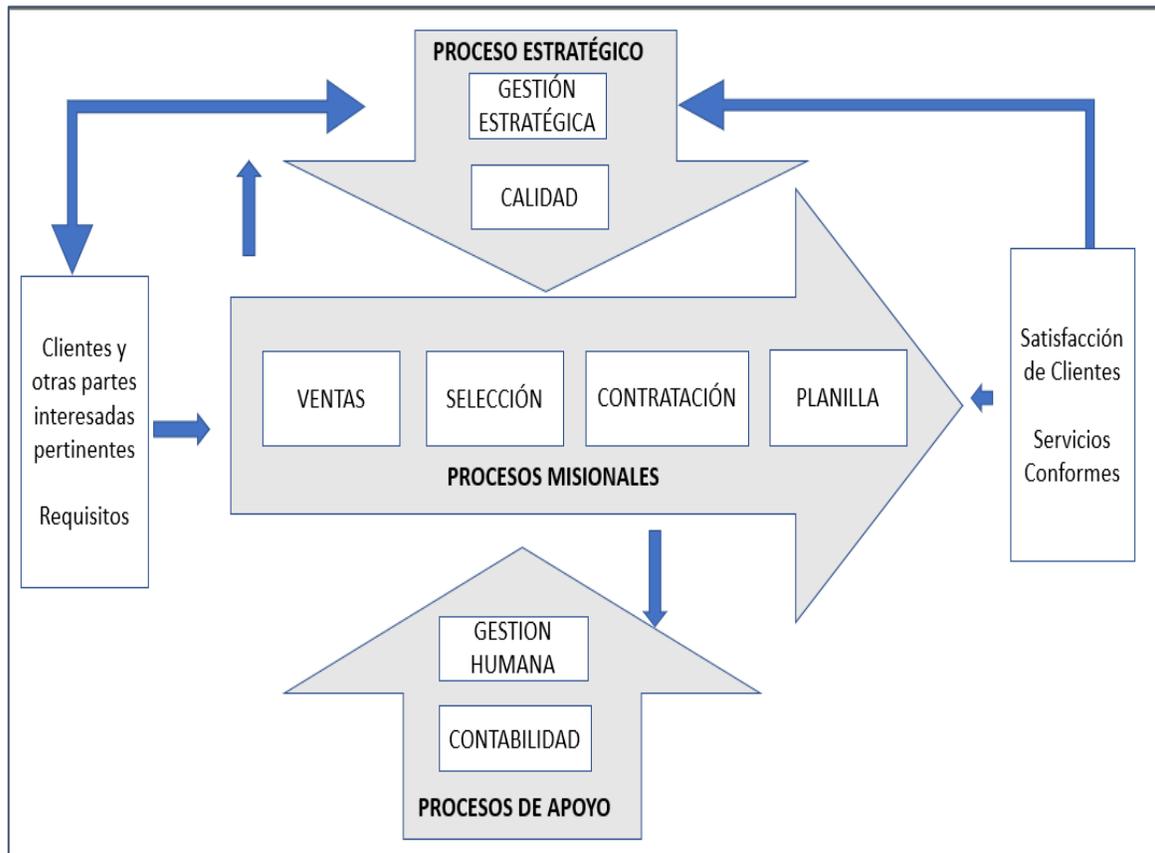
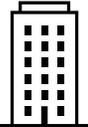


Ilustración 7: Interacción de los procesos (Mapa de procesos).

Fichas de Procesos

- Los procesos, así como la secuencia e interacción están contemplados en el Mapa de Procesos.
- Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, así como los recursos, responsables y controles están contemplados en las fichas de procesos.
- Los riesgos y oportunidades de estos procesos están contemplados en la matriz de Riesgos y oportunidades del manual de gestión de la calidad.

➤ **PROCESOS ESTRATÉGICOS:**

	FORMATO		CÓDIGO	FP-CA-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA ELAB.	19-04-2021
PÁGINA			Página 50 de 73	
Elaborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Director Ejecutivo		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Mantener la integridad en el cumplimiento de los procedimientos y registros requeridos por el sistema de gestión y liderar la documentación, mantenimiento y mejora continua del mismo. Promocionar la cultura del SGC.				
Recursos: Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), Vehículo, Financiero, Recurso humano.				

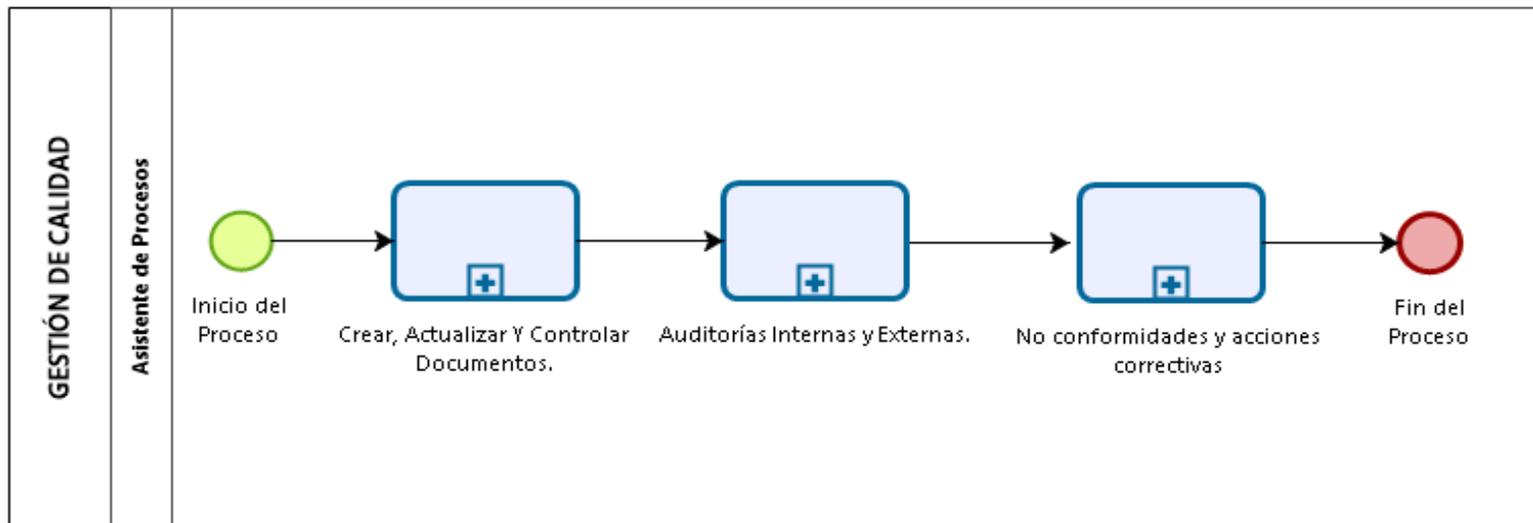


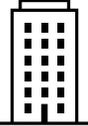
PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Auditores externos - Auditores internos 	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitudes de acciones (Creación, modificación o eliminación) de documentos. -Modificación a políticas, objetivos con previa aprobación de la junta de calidad. - Inclusión, modificación, eliminación de procesos con previa aprobación de la junta de calidad. -Programas de auditorías Externas. -No conformidades de los procesos. 	<p style="text-align: center;">Crear, Actualizar Y Controlar Documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de Documentación del Sistema de Gestión Integrado. - Control de los registros. <p style="text-align: center;">Auditorías Internas y Externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planear, hacer, verificar las auditorías internas. - Seguimiento de auditorías externa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes de auditorías internas. - Documentos y registros en cumplimiento con SGC. - Control de las acciones Correctivas / de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> -Todos los procesos -Auditores externos

	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de indicadores. -Planificación / estrategias. 	<p>No conformidades y acciones correctivas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de no conformidades. - Seguimiento de acciones correctivas y preventivas. - Planificación de las Revisiones por la Dirección. 		
LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS		INDICADORES	
<ul style="list-style-type: none"> - Asistente de Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Gestión de Calidad. 		<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento con el programa de auditorías. - Porcentaje de acciones correctivas abiertas vs cerradas oportunamente. 	

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

Los recuadros son subprocesos determinados para el macroproceso los cuales deben desarrollar la debida documentación pertinente según considere la organización como eficaz para la ejecución de sus operaciones.



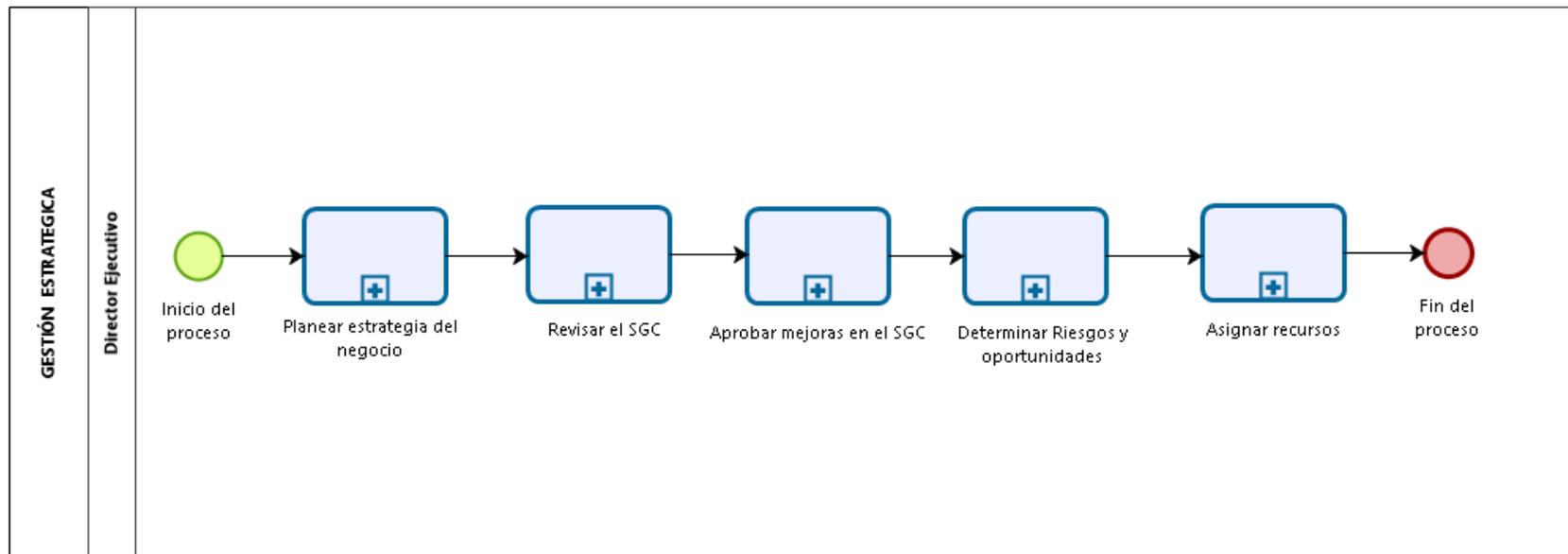
	FORMATO		CÓDIGO	FP-GE-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS GESTIÓN ESTRATÉGICA		FECHA ELAB.	26-04-2021
			PÁGINA	Página 53 de 73
Elaborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Director Ejecutivo		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Planificar, controlar y dirigir la dirección de la empresa 01 en vías del cumplimiento de las metas anuales.				
Recursos: Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), Vehículo, Financiero, Recurso humano.				



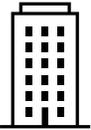
PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores Internos - Proveedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> - Situación actual del mercado meta. - Requerimientos de cambios en la organización. - Solicitudes de cambio de la junta de calidad. - Informe de las auditorías internas sobre el desempeño del SGC. Revisión anual de la planeación estratégica. 	<p>Planear estrategia del negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la estrategia (FODA), Análisis de las partes interesadas y su contexto. <p>Revisar el SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar por la alta dirección la objetivos, indicadores y estrategias de negocios. - Verificar el cumplimiento de las metas definidas, velar por la satisfacción de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la dirección. - Mejoras. - Actas de reuniones. - Actas de aprobación. - Presupuesto anual. - Revisión del Sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Auditores externos

	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de reunión de la revisión estratégica. - Informe del desempeño de los servicios, quejas de clientes externos. 	<p>Aprobar mejoras en el SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobar o desaprobado las posibles mejoras en los procesos. - Crear políticas internas. 		
LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Determinar Riesgos y oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los riesgos y oportunidades de los procesos en conjunto con los líderes de procesos. <p>Asignar recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de recurso presupuestario anual. 	INDICADOR	
- Director Ejecutivo	-		-Reunión anual para realizar revisión por la alta dirección.	

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA



➤ **PROCESOS MISIONALES:**

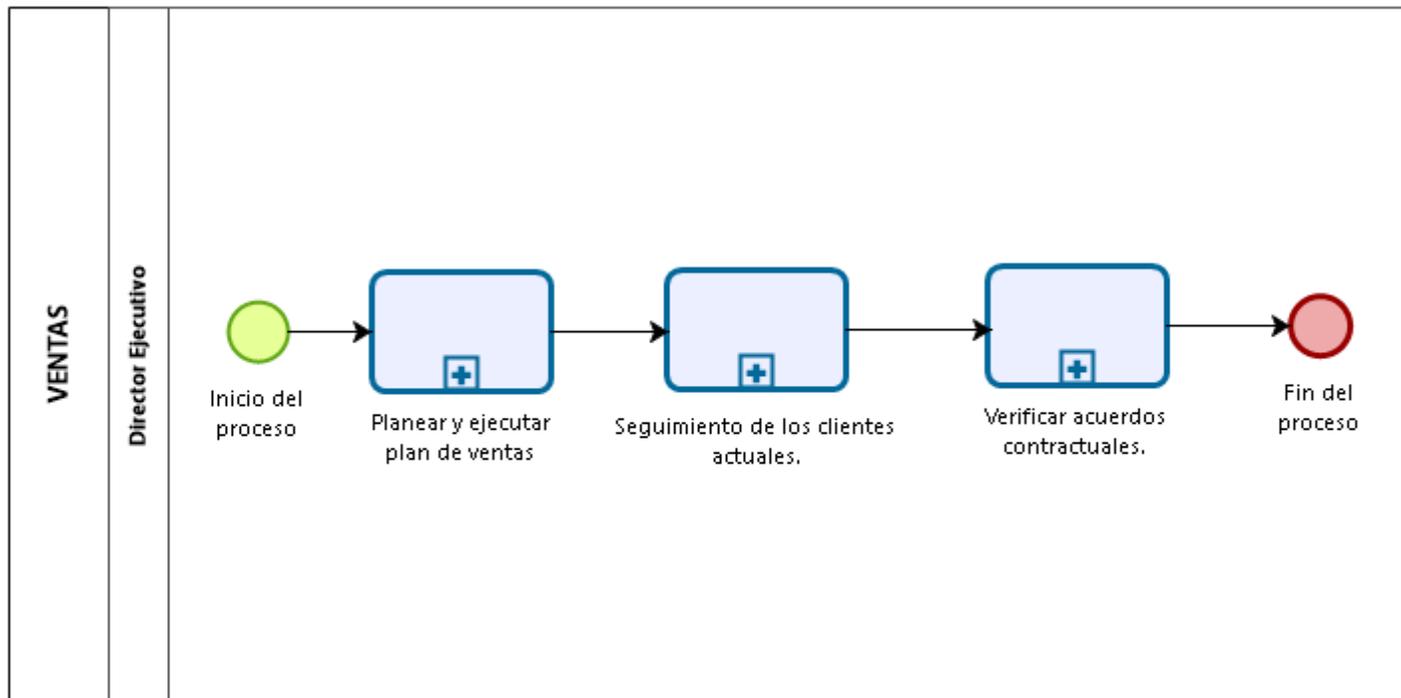
	FORMATO		CÓDIGO	FP-VE-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS VENTAS		FECHA ELAB.	19-04-2021
			PÁGINA	Página 56 de 73
Elaborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Director Ejecutivo		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Asegurar y alcanzar los metas y objetivos establecidos por la alta dirección y búsqueda de nuevos clientes.				
Recursos: Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), equipo rodante, recurso humano.				



PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> - Clientes Externos - Proveedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Renovación Contrato - Perfiles de puestos - Estudio de segmentos de mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planear y ejecutar plan de ventas Plan de ventas. - Seguimiento de los clientes actuales. - Reuniones con las empresas. - Verificar requerimiento de personal y cantidad de personal. - Llevar a cabo reuniones de seguimiento con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de contratación outsourcing. (Elementos de entrada en selección) - Correos enviados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes Externos. - Cliente Interno.

LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS		INDICADORES
- Director Ejecutivo	-	<p>Verificar acuerdos contractuales.</p> <p>- Verificar términos y condiciones del contrato.</p>	<p>- Indicador 1: Porcentaje de Satisfacción al cliente Externo.</p> <p>- Indicador 2: Cumplimiento de la meta anual establecida.</p>

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: VENTAS

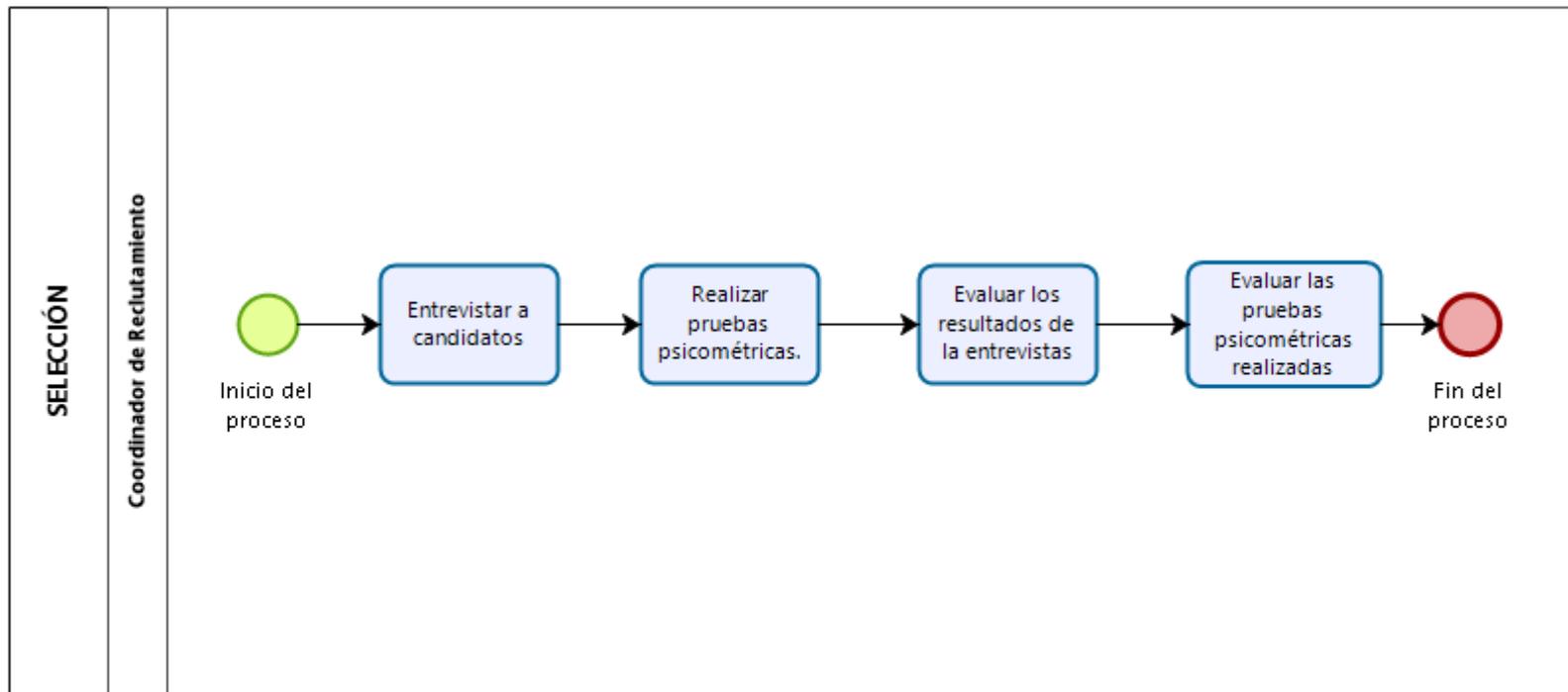


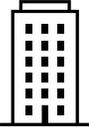
	FORMATO		CÓDIGO	FP-SE-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS SELECCIÓN		FECHA ELAB.	19-04-2021
			PÁGINA	Página 58 de 73
Elaborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Coordinador de Reclutamiento		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Seleccionar a los mejores candidatos para ocupar los puestos requeridos por nuestros clientes.				
Recursos: Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), equipo rodante, recurso humano.				



PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores Internos - Proveedores Externos - Clientes Externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de empresas privadas para el servicio de outsourcing. - Correos enviados. - Hojas de Vidas/Certificados y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistar a candidatos (Por fases, telefónicas, presenciales o remotas). - Realizar pruebas psicométricas. - Evaluar los resultados de la entrevistas y las pruebas psicométricas realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Correos enviados. - Resultado de las pruebas psicométricas. - Propuesta de lista corta de posibles candidatos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes Internos.
LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS		INDICADOR	
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de Reclutamiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de perfiles de cargo. 		<ul style="list-style-type: none"> -Número de hojas de vidas recibidas por vacante publicada. 	

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: SELECCIÓN



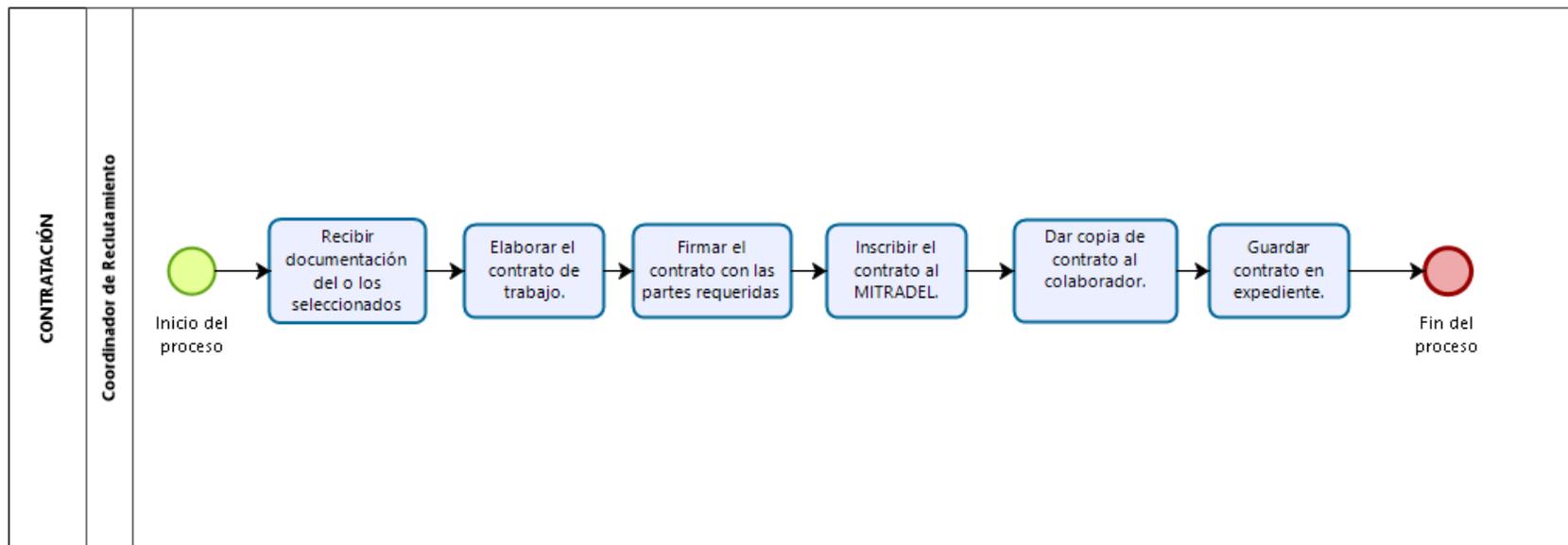
	FORMATO		CÓDIGO	FP-CT-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS CONTRATACIÓN		FECHA ELAB.	19-04-2021
			PÁGINA	Página 60 de 73
Elaborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Coordinador de Reclutamiento		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Realizar el proceso requerido legal y reglamentario para el proceso de contratación debido según las exigencia de nuestros clientes.				
Recursos: Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), equipo rodante, recurso humano.				

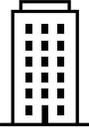


PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores Internos - Proveedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> - Correos enviados. - Resultado de las pruebas psicométricas. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir documentación del o los seleccionados (Copia de cedula, CV, otros documentos firmados). - Elaborar el contrato de trabajo. - Firmar el contrato con las partes requeridas. - Inscribir el contrato al MITRADEL. - Dar copia de contrato al colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de trabajo. - Expediente del contratado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes Externos. - Clientes Internos.

LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	- Guardar contrato en expediente.	INDICADOR
- Coordinador de Reclutamiento.	-		- Cuántos días permanece la oferta de trabajo abierta.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: CONTRATACIÓN



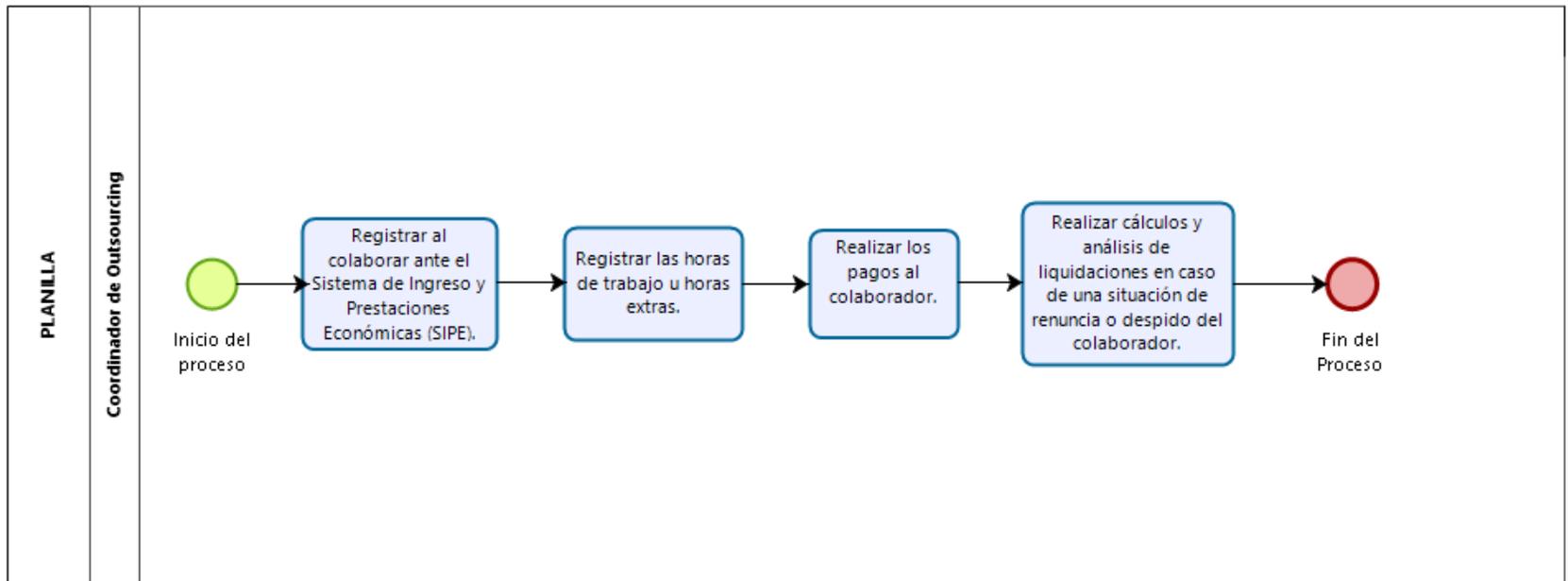
	FORMATO		CÓDIGO	FP-PL-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS PLANILLA		FECHA ELAB.	19-04-2021
			PÁGINA	Página 62 de 73
Elaborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Coordinador de Reclutamiento		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Realizar el proceso requerido legal y reglamentario para el proceso de contratación debido según las exigencia de nuestros clientes.				
Recursos: Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), equipo rodante, recurso humano.				



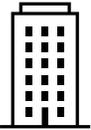
PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores Internos - Proveedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de trabajo. - Expediente del contratado. - Registro de ingreso de personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar al colaborar ante el Sistema de Ingreso y Prestaciones Económicas (SIPE). - Registrar las horas de trabajo u horas extras. - Realizar los pagos al colaborador. - Realizar cálculos y análisis de liquidaciones en caso de una situación de renuncia o despido del colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobante de inscripción del SIPE. - Comprobante de pago de planilla. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes Externos. - Clientes Internos.

LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	INDICADOR
- Coordinador de Outsourcing	-	-No hay indicador para este proceso.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: PLANILLA



➤ **PROCESOS DE APOYO:**

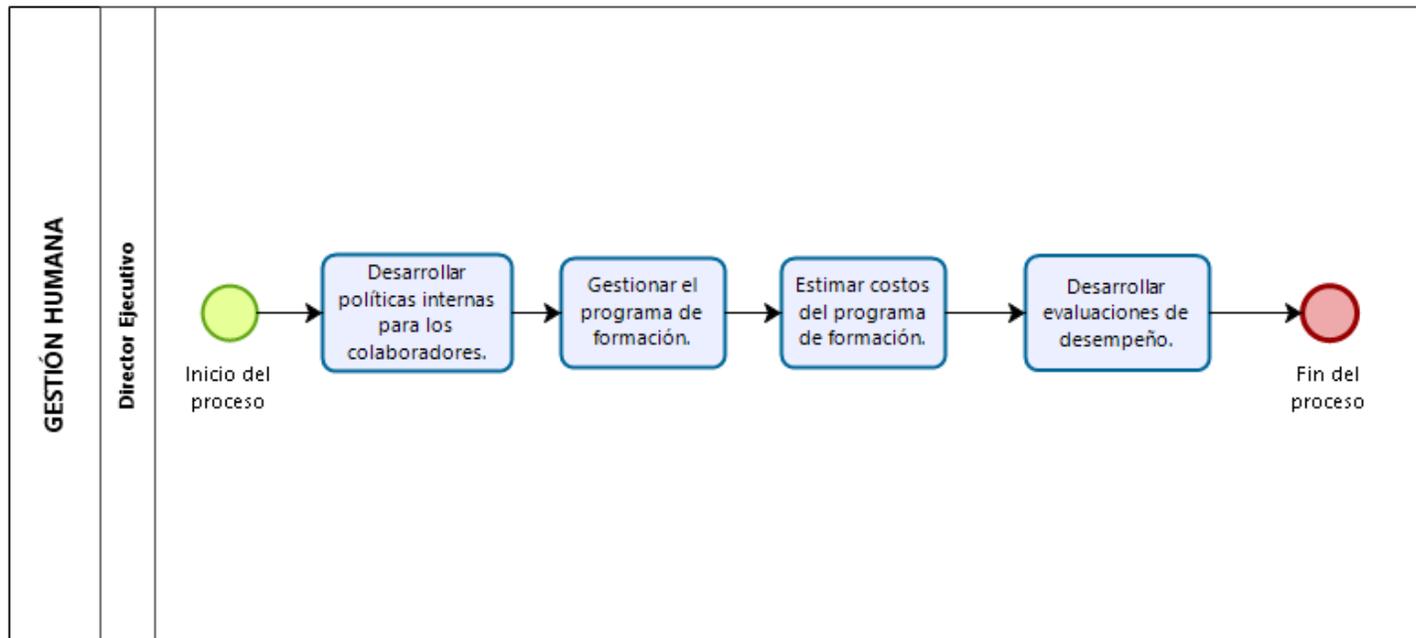
	FORMATO		CÓDIGO	FP-GH-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS GESTIÓN HUMANA		FECHA ELAB.	19-04-2021
			PÁGINA	Página 64 de 73
laborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Director Ejecutivo		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Desarrollo del talento humano de la empresa A, mejora continua, crecimiento.				
Recursos: Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), equipo rodante, recurso humano.				

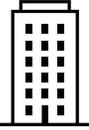


PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
- Proveedores Internos	- Necesidad de capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar políticas internas para los colaboradores. - Gestionar el programa de formación. - Estimar costos del programa de formación. - Desarrollar evaluaciones de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de capacitaciones. - Evaluaciones del personal. - Presupuesto por aprobar. 	- Clientes Internos.

LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	INDICADORES
- Director Ejecutivo	- Código de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Porcentaje de Satisfacción al cliente Externo. - Indicador 2: Cumplimiento de la meta anual establecida.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: GESTIÓN HUMANA



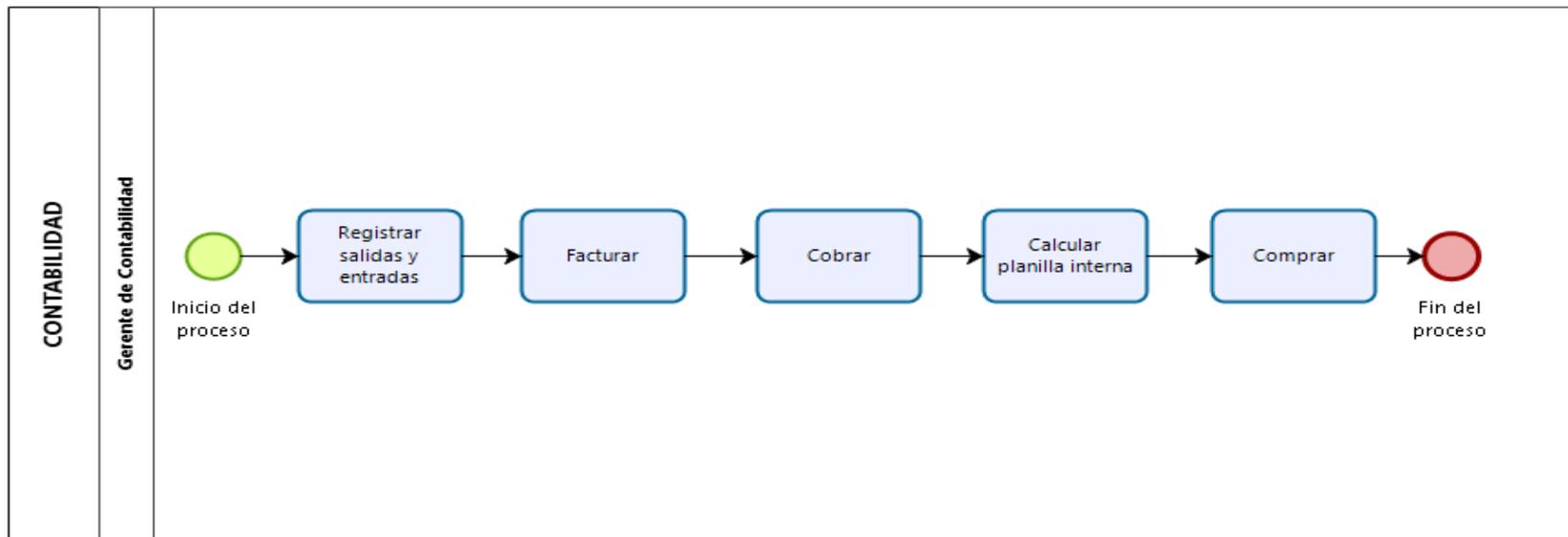
	FORMATO		CÓDIGO	FP-CO-01
			Rev.	01
	FICHA DE PROCESOS CONTABILIDAD		FECHA ELAB.	19-04-2021
			PÁGINA	Página 66 de 73
Elaborado por: Asistente de Procesos		Revisado por: Gerente de Contabilidad		Aprobado por: Director Ejecutivo
Objetivo del Proceso: Llevar el registro de todas las transacciones realizadas por la empresa A de forma ordenada.				
Recursos: Software de contabilidad, Infraestructura tecnológica (PC, Equipo telefónico, Red-WIFI), Equipo rodante, recurso humano.				



PROVEEDOR INTERNO / EXTERNO	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	ELEMENTO DE SALIDA	CLIENTE INTERNO / EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores Internos - Proveedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cotizaciones aprobadas. - Marcación - Desempeño de los proveedores 	<p>Registrar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer el registro diario de las entradas y salidas de dinero de la empresa A <p>Facturar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar si el cliente esta creado en el sistema, sino esta creado se procede a realizar la creación. - Crear la factura y colocar especificaciones en el software. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas - Cheques y Pagos por ACH. - Recibos - Pago a colaboradores. - Evaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes Externos. - Clientes Internos.

		<p>Cobrar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar los cobros a las empresas con contrato outsourcing. - Calcular la planilla interna 		
LIDER DEL PROCESO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	<p>Compras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección y evaluación de los proveedores críticos. 	INDICADOR	
- Gerente de Contabilidad	-		- Número de errores en la facturación.	

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO: CONTABILIDAD



➤ **Marco Legal**

El Marco Legal por la cual la **Empresa A** desarrolla sus actividades son:

- Leyes requeridas para la operaciones de empresas Outsourcing.

CÓDIGO DE TRABAJO
DECRETO GABINETE No.252
De 30 de diciembre de 1971.

- Anexo: Historial de Cambios.
versión 00, primera elaboración del documento.

C.CAPITULO II: DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL:

-Descripción de la problemática observada: Esta empresa donde se realizó la pasantía de servicio outsourcing busca en medio de las crecientes exigencias del mercado actual llegar a una mejora continua en temas de servicio por lo que el desarrollo e implementación de un sistema como lo es la Norma ISO 9001:2015 le permitirán abrir campo y prestigio a nivel nacional con referencia a otras empresas competidoras, al determinar esta necesidad o problemática se enfocó en contribuir con el mismo.

-Alternativa de solución a la problemática planteada: Uno de los puntos importantes en lo antes mencionado como problemática se propone continuar con el desarrollo e implementación del sistema de manera integral en toda la organización hasta lograr la certificación.

CONCLUSIONES

Como conclusión de esta práctica puedo mencionar que el desarrollo de las actividades realizadas dentro de la empresa consultora RWG Strategic group han permitido el fortalecimiento de los conocimientos teóricos obtenidos durante la maestría.

Mediante la aplicación de los conocimientos en gestión por proceso, el enfoque basado en riesgos y muchos de los temas tocados en clases.

En la fase de documentación lo más interesante es la amplitud de conocimientos que se adquieren debido a las entrevistas que se realizan para documentar las actividades realizadas, y de manera general podemos aplicar esta norma de calidad a cualquier sector, podemos decir servicios o producción sin exclusión.

Cabe recalcar que la experiencia de participar en el llenado del código de proveedor e investigar qué empresas desarrollan este tipo de requisitos permite mantener controlada las actividades que realizan estos como partes interesadas y como cara de esta.

RECOMENDACIONES

Se recomienda llevar este proyecto a la fase de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y continuar con las actividades posteriores de capacitaciones para auditores internos bajo la norma ISO 19011:2018 y designar al líder auditor para continuar con el proceso de certificación externa.

Esto conllevaría grandes beneficios que repercutirían de manera directa tanto en operaciones como en imagen.

REFERENCIAS

9001:2015, I. (s.f.). 2015. En *Referencia: Norma ISO 9001:2015* (pág. apartado 6.1).

ISO. (2015). NORMA ISO 9001:2015. En O. I. NORMALIZACIÓN, *Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos ISO 9001:2015* (pág. vii).

ISO. (2015). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. En ISO, *apartado 7.4*. (pág. Referencia: Norma ISO 9001:2015).

ISO. (2015). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. En *apartado 4.2* (pág. Referencia: Norma ISO 9001:2015).

ISO. (s.f.). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. En ISO, *apartado 6.2* (pág. Referencia: Norma ISO 9001:2015).

ISO. (s.f.). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. En *apartado 5.3* (pág. Referencia: Norma ISO 9001:2015).

Juan Bravo Carrasco. (2010). GESTIÓN POR PROCESOS. En J. B. Carrasco, *Gestión de Procesos (La participación es la clave)* (págs. 1-474). México: Evolución Editorial,S.A.

SCHOOL, I. B. (s.f.). *MANUAL DE PLANIFICACION-Siete modelos para hacer un plan estratégico*. SCHOOL, INCAE BUSINESS.

ANEXO

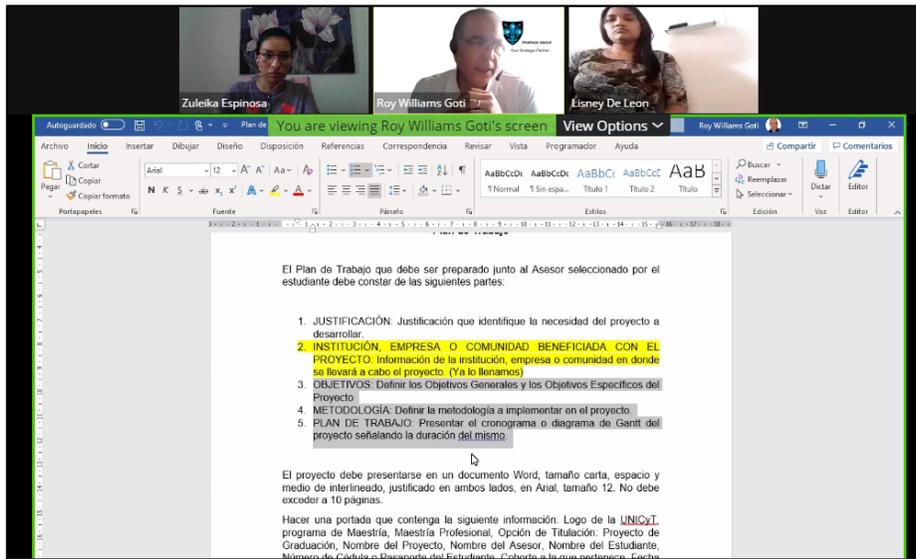


Ilustración 8: Reuniones virtuales de Seguimiento de pasantía RWG.

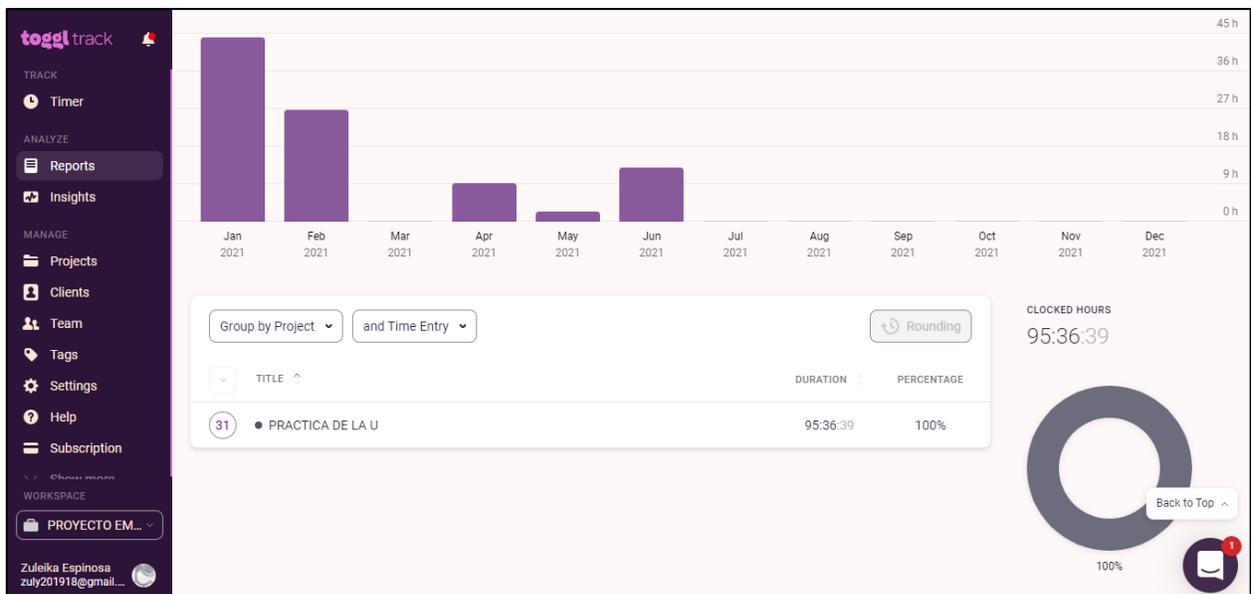


Ilustración 9: Reporte de actividades y horas realizadas-RWG STRATEGIC GROUP.