

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9000:2015,
COMO UN MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA
“OMEBLAS” ASESORIAS FINANCIERAS Y TRIBUTARIAS**

**DIANA MIYERI CHITIVA CANDELO
LAURA MILENA DIAZ BLANDON**

**Trabajo de grado para optar al título de
administradores financieros**

**Docente
ROIMAN ARTURO SASTOQUE GUZMAN
Ingeniero de sistemas**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS – CERES MAKU
ADMINISTRACION FINANCIERA – X SEMESTRE
SEMINARIO SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD ISO 9000:2015
SAN JOSE DEL GUAVIARE
2016**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

San José del Guaviare, 30 de noviembre del 2016

Queremos agradecer por este trabajo principalmente A Dios, por guiarnos y permitirnos alcanzar una meta más en nuestras vidas, a nuestros padres por su apoyo, paciencia y motivación incondicional, a cada uno de los docentes que día tras día nos fueron trasmitiendo sus conocimientos para nuestra formación profesional y por ultimo cada de uno de las persona que estuvieron presentes apoyándonos en este proceso de formación.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero agradecerle a Dios porque con su voluntad y por darme la sabiduría necesaria pude alcanzar una gran meta en mi vida. Le doy gracias a mi madre Ayde Feniver Candelo Marín y mi padre Carlos Absalón Chitiva Rodríguez por su apoyo y motivación incondicional lograron de mí que cada día fuera mejor, a mis docentes por darme las bases de unos conocimientos prometedores y finalmente a todas aquellas personas que me han regalado su aporte por más pequeño que sea para lograr alcanzar un escalón más en mi vida.

DIANA MIYERI CHITIVA CANDELO

Dedico de una manera muy especial a mi Dios que fue quien me permitió culminar este ciclo de mi vida, sin él no hubiese sido posible; a mi papa que sentó mis deseos de superación y sacrifico mucho para darme mis estudios; a mi esposo que ha sido mi apoyo incondicional en la construcción de mi vida profesional, a mis hijos que son mi motor y mi vida entera; y a mi abuela que creyó en mi desde un principio.

LAURA MILENA DIAZ BLANDON

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|---------|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| 2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 9 |
| 2.1 DESCRIPCION..... | 9 |
| 2.2 FORMULACION..... | 10 |
| 3. JUSTIFICACION..... | 11 |
| 4. OBJETIVOS..... | 12 |
| 4.1 OBJETIVO GENERAL | 12 |
| 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| 5. MARCO TEORICO | 13 |
| 5.1 IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | 13 |
| 5.2 DEFINICION ISO..... | 14 |
| 5.3 ISO 9000:2015..... | 14 - 15 |
| 5.4 DESCRIPCION DE LA EMPRESA..... | 15 |
| 6. PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO..... | 16 |
| 6.1 MISIÓN..... | 16 |
| 6.2 VISIÓN..... | 16 |
| 7. ANALISIS DEL CONTEXTO | 17 |
| 7.1 ANALISIS INTERNO..... | 17 |
| 7.2 ANALISIS EXTERNO..... | 18 - 19 |
| 8.0 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS..... | 20 |
| 9.0 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD..... | 21 |
| 9.1 MACROPROCESOS OPERATIVOS..... | 21 |
| 9.1.1 PROCESOS ESTRATEGICOS..... | 21 |
| 9.1.2 PROCESOS MISIONALES..... | 21 - 22 |
| 9.1.3 PROCESOS DE APOYO..... | 22 |
| 9.1.4 EVALUCACION..... | 23 |
| 10. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS..... | 24 - 25 |

| | |
|--|--------------|
| 11. POLITICA DE LA CALIDAD..... | 26 |
| 11.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD..... | 26-27-28 |
| 12. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES..... | 29 |
| 12.1 ESCTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 29 |
| 12.2 RESPONSABILIDADES..... | 30 - 31 - 32 |
| 13. MAPA DE PROCESOS..... | 33 - 34 |
| 14. INDICADORES DE GESTIÓN | 35 |
| 14.1 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO..... | 35 |
| 14.2 INDICADOR DE PARTICIPACION..... | 35-36 |
| 14.3 INDICADOR DE TASA..... | 36 |
| 15. CONCLUSIONES..... | 37 |
| 16. RECOMENDACIONES..... | 38 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 39 |

TABLAS Y FIGURAS

INDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|---|----------|
| Tabla 1. | MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA “SERVICIOS OMEBLAS”..... | 20-21 |
| Tabla 2. | NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS..... | 22 |
| Tabla 3. | CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS..... | 26-27 |
| Tabla 4. | DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN..... | 29 |
| Tabla 5. | OBJETIVOS DE LA CALIDAD..... | 30 |
| Tabla 1. | RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES..... | 32-33-34 |
| Tabla 1. | MAPA DE RIESGO DE LOS PROCESOS..... | 35-36 |

INDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--------------------------------|----|
| Figura 1. | MAPA DE PROCESOS..... | 25 |
| Figura 2. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 31 |

1. INTRODUCCION

Servicios Omeblas siempre está en la búsqueda de estar a la altura de la competencia, por lo cual desea implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para ello espera obtener la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, la cual le ayuda a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización que implemente un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son: la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados; con el fin de obtener una mayor ventaja competitiva dentro de su sector económico.

Siempre se ha conocido que el buen hacer es recompensado. Por lo tanto, las empresas deben buscar la mejor forma de realizar sus actividades en todos los campos. Para entenderlo mejor, no basta que se ofrezca un producto o servicio de gran calidad, si luego nuestro servicio de atención al cliente no atiende adecuadamente las consultas y no se hace caso de las reclamaciones que recibimos. De la misma manera, es tan importante ofrecer un trato individual, rápido, eficaz, eficiente en todos los pasos de la venta y posventa, como que produzcamos los mejores productos o servicios.

De esta forma, si no ofrecemos una calidad en todos los procesos que se realizan en la empresa, no daremos un buen servicio y perderemos a nuestros clientes de ahí la importancia de Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.1 Descripción

OMEBLAS es una empresa de Servicios, que pertenece al sector de Contabilidad, presenta una trayectoria de 11 años ininterrumpidamente en la región del Guaviare, con vocación de prestación de servicios de asesorías financieras y contables a sus clientes, con asesoría profesional especializada, acompaña a los nuevos empresarios en su proceso de consolidación en el mercado, competitiva y consiente

que actualmente se está en un ambiente de constante cambio acelerado y que se hace necesario prepararse para el futuro. La empresa no dispone de factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización, tales como la visión, misión, objetivos, tampoco cuenta con políticas de calidad del servicio y esta marca el punto de referencia para dirigir la empresa en la calidad, se convierte en un referente en el camino hacia la mejora continua, sería clave para el éxito de la empresa, de la misma manera no se evidencian herramientas de evaluación del desempeño, es muy importante reunir toda la información necesaria para tomar decisiones acertadas, basadas en hechos reales y no en conjeturas. Ya que de esta manera se pueden realizar mejoras reales en lugar de adivinar lo que puede hacer mejor además se permiten determinar si los cambios que se realizan trabajaron para proporcionar beneficios sostenidos para la empresa y las partes interesadas.

Por otra parte OMEBLAS no puede ofrecer a sus clientes un Servicio que se encuentre certificado con la norma ISO 9000:2015 lo cual no le permitirá impulsar la mejora y aumentar la satisfacción de los clientes, porque esta dedica especial importancia al contexto de la organización y a la identificación de las denominadas partes interesadas por la influencia que las mismas tienen en el Sistema de Gestión de la Calidad, Así, puede considerarse como partes interesadas al conjunto de factores tanto internos como externos que pueden ejercer alguna influencia sobre la organización yendo más allá del cliente y del usuario final. De esta manera presenta una desventaja toda vez que algunos clientes prefieren buscar otras organizaciones que estén orientadas a la calidad que promuevan una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Es muy importante tener la confiabilidad de que se está adquiriendo un servicio que cumpla con todas las características deseadas y normas requeridas.

2.2 Formulación

SERVICIOS OMEBLAS pretende lograr una ventaja competitiva entre las empresas del sector del Guaviare que prestan los mismos servicios de asesorías contables y financieras, generando un valor agregado de calidad a sus servicios y productos logrando una plena satisfacción a sus clientes y de esta manera lograr un crecimiento adquiriendo nuevas oportunidades, buscando ser reconocida a nivel departamental pero debido a la problemática anteriormente expuesta, se hace necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9000 versión 2015.

3. JUSTIFICACIÓN

Las condiciones actuales de la economía en el mercado han creado una necesidad constante en las organizaciones de exploración de nuevas alternativas y oportunidades para mejorar, esto con el fin de ser más competitivas en el mercado en el cual se mueven, para ello las empresas recurren a la implementación de diferentes herramientas que le permitan minimizar costos, incrementar el nivel de productividad y optimizar la utilización de sus recursos.

Una de las herramientas que han adquirido una importancia vital en las organizaciones es precisamente la implementación de sistemas de gestión de la calidad ya que las exigencias del entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible, los requerimientos de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que con ello constituye una buena ventaja competitiva. Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad en la empresa de SERVICIOS OMEBLAS que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitiva a la empresa. Ya que las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante adoptarla, porque ella involucra: Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, cumplir las expectativas del cliente y algunas más, despertar nuevas necesidades del cliente, hacer bien las cosas desde la primera vez, diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total, producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes, etc. “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo” conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie. Pues esto le permite a la organización demostrar claramente su compromiso con todas las partes interesadas y que interactúan con dicha organización y no solo enfocada al cliente.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Diseñar una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad; en la empresa SERVICIOS OMEBLAS “Asesorías Financieras y Tributarias” bajo los lineamientos de la norma ISO 9000:2015, como trabajo de grado que nos permite afianzar todos los conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso de formación profesional que se ha logrado a lo largo de los X semestres.

4.2 Objetivos específicos

- ✓ Presentar la propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad teniendo en cuenta las pautas recibidas por parte del tutor y la norma ISO 9001; 2015.
- ✓ Realizar una investigación a fondo de la norma ISO 9001:2015 y su aplicación en las empresas del sector privado.
- ✓ Presentar un trabajo de investigación a la universidad de los llanos que permita ser validado como opción de grado como Administradores Financieros.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 La Importancia de un Sistema Gestión Integrado

Para dar inicio a la importancia de los Sistemas de Gestión Integrados en las empresas, es necesario entender primero el concepto general. Este se conoce como una plataforma que permite unificar los sistemas de gestión de una empresa, que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados. Lo anterior teniendo en cuenta que un sistema de gestión se entiende como un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para alcanzar los objetivos de una organización.

Una vez se conocen los conceptos generales, podemos hablar de la composición de los sistemas de gestión integrados, los cuales, por lo general, integran los conceptos relacionados con calidad, medio ambiente y seguridad industrial, lo cual no es impositivo, dado que la integración se podrá realizar de acuerdo a las necesidades de la empresa y previo diagnóstico del experto que se encuentre evaluando los procedimientos y necesidades de la organización

Todo esto implica recursos y de ahí la importancia de identificar cuáles son las competencias que la organización requiere para su desarrollo, esto quiere decir que para la dirección de cualquier sistema de gestión debe haber una inversión en capital humano con habilidades y conocimiento enfocados a las actividades relacionadas con la actividad de la empresa, calidad, medio ambiente y seguridad industrial, que a su vez cuente con la disponibilidad necesaria para desarrollar, controlar y evaluar todas las actividades que se requieren para el mantenimiento del sistema.

De acuerdo a lo anterior y a los requerimientos del mercado se hace necesaria la implementación de un sistema de gestión que sea flexible y capaz de adaptarse a las nuevas tendencias y por ende a la globalización; por lo cual las empresas han optado por implementar la integración de los conceptos anteriormente nombrados, basándose en una estructura moderna con el apoyo no solo de los procesos administrativos ya conocidos sino de la informática y de la inversión en conocimiento.

Para el caso de SERVICIOS OMEBLAS que integrará un sistema de calidad cuyo objetivo es incrementar la conciencia de todos los miembros de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios, basados en la normatividad ISO 9000:2015 y para ello es importante empezar por aclarar algunos conceptos, y los objetivos de cada una de la norma específicamente.

5.2 Definición ISO

ISO es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de estandarización de sus 164 países miembros. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y facilita el comercio mundial al proporciona estándares comunes entre países. El uso de estándares facilita la creación de productos y servicios que sean seguros, fiables y de calidad. Los estándares ayudan a los negocios a aumentar la productividad a la vez que minimizan los errores y el gasto al permitir comparar directamente productos de diferentes fabricantes, facilita que nuevas compañías puedan entrar en nuevos mercados y ayudar en el desarrollo de un comercio global con bases justas. Los estándares también sirven para proteger a los consumidores y usuarios finales de productos y servicios, asegurando que los productos certificados se ajusten a los mínimos estandarizados internacionalmente.

5.3 ISO 9000:2015

Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de la gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la conciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta Norma Internacional contiene siete principios de gestión de la calidad que apoyan los conceptos fundamentales descritos en el apartado 2.2 En el apartado 2.3, para cada principio de gestión de la calidad, se proporciona una "declaración" que describe cada principio, una "base racional" que especifica por qué la organización debería tratar este principio, beneficios clave que se atribuyen a los principios, y acciones posibles que una organización puede tomar cuando aplica el principio.

Esta Norma Internacional contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las normas de gestión de la calidad y las normas de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176. Y otras normas de SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en el momento de su publicación Los términos y definiciones están dispuestos en orden conceptual, con un Índice alfabético que se proporciona al final del documento.

5.4 Descripción de la empresa

NOMBRE: "OMEBLAS" SERVICIOS DE ASESORIAS
CONTABLES Y TRIBUTARIAS

FECHA DE CREACION: 05- AGOSTO DE 2005

DIRECCION: CARRERA 22 No. 11 - 76
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

TELEFONO: 318 6147951

GERENTE: OMAR EDUARDO BLANDON

HISTORIA: La empresa servicios Omeblas es una empresa familiar nace tras la necesidad de tener independencia económica, lleva en el mercado aproximadamente cuatro (11) años sin interrupción en la región del Guaviare. Servicios omeblas es una empresa de vocación de servicio a sus clientes, con asesoría profesional especializada, que acompaña a los nuevos empresarios en su proceso de consolidación en el mercado, se ha logrado sostener en el mercado debido a la buena prestación del servicio.

6. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

6.1 Misión

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios de asesorías contables y tributarias, para particulares, comerciantes y pequeñas empresas, comprometida con el desarrollo y el crecimiento de nuestros clientes en cuanto al proceso de formación contable y financiera, generando confidencialidad de la información suministrada y proporcionando servicios de manera oportuna.

6.2 Visión

El servicio de asesorías contables OMEBLAS para el año 2020 será una empresa líder en el Guaviare en proveer los servicios contables y de consultoría de alta calidad no solo a los comerciantes del municipio sino también a las pequeñas empresas que se están forjando en el departamento para así impulsar el crecimiento de sus clientes y apoyar el capital financiero de ellos.

7. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

Determinar las fortalezas (factores críticos positivos con los que cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos) como herramientas que nos permite obtener un diagnóstico preciso y real de la situación actual de la empresa, tanto a nivel interno como externo permitiendo en función de ello, tomar de decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. La siguiente matriz resume el análisis DOFA de la Empresa SERVICIOS OMEBLAS (Asesorías Contables y otros servicios como diligenciamiento de formatos de la cámara de comercio y la Dian, venta de seguros para contratos, elaboración de oficios, elaboración de propuestas para licitaciones, elaboración de proponentes para la cámara de comercio y actualización de datos.) en términos de Debilidades, Fortalezas, Oportunidades y Amenazas.

7.1 Análisis interno

realizar un análisis interno que tiene como objetivo conocer los recursos y capacidades con los que cuenta la empresa e identificar sus fortalezas y debilidades para así establecer objetivos en base a dichos recursos y capacidades, y formular estrategias que le permitan potenciar o aprovechar dichas fortalezas, y reducir o superar dichas debilidades.

En las debilidades, se observan los problemas presentes en OMEBLAS que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse tales como aspectos en los clientes.

En las fortalezas, se relacionan todos aquellos elementos positivos que posee la empresa y que la diferencian de la competencia contribuyendo al éxito.

7.2 Análisis externo

Realizar un análisis externo tiene como objetivo detectar oportunidades que podrían beneficiar a la empresa, y amenazas que podrían perjudicarla, y así formular estrategias que le permitan aprovechar las oportunidades, y estrategias que le permitan eludir las amenazas o, en todo caso, reducir sus efectos.

Oportunidades son situaciones positivas que se generan en el medio, que se convertirán en opciones de mejora para la empresa.

Amenazas son situaciones externas a la empresa que pueden llegar a convertirse en factores negativos que pueden llegar a afectar el desarrollo de los procesos en la empresa.

La siguiente matriz resume el análisis DOFA de la Empresa SERVICIOS OMEBLAS (Asesorías Contables y otros servicios como diligenciamiento de formatos de la cámara de comercio y la Dian, venta de seguros para contratos, elaboración de oficios, elaboración de propuestas para licitaciones, elaboración de proponentes para la cámara de comercio y actualización de datos.) en términos de Debilidades, Fortalezas, Oportunidades y Amenazas.

| DEBILIDADES | OPORTUNIDADES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Dudas del cliente respecto de la confidencialidad de la información. | <ul style="list-style-type: none">• El mercado está creciendo.• Necesidad del Servicio.• Podemos desarrollar nuevos productos o mejorar los actuales para atender las necesidades de los clientes.• Prever los cambios tecnológicos.• Tenemos que aprovechar lo que nuestros clientes necesitan y no se lo dan nuestros competidores. |

| FORTALEZAS | AMENAZAS |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tenemos una clara dirección estratégica. • Las instalaciones son adecuadas. • La empresa cuenta con personal adecuado y calificado. • Los precios son competitivos en el mercado. • Tenemos un alto nivel de competitividad. • Desarrollamos más productos nuevos que la competencia. • Se evita al usuario el desplazamiento en búsqueda del servicio. • La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades. • Se mantiene una buena relación con los clientes. • Infraestructura propia. | <ul style="list-style-type: none"> • La competencia. • Creación de nuevas empresas dedicadas a desarrollar la misma actividad. • Temor hacia organismos gubernamentales por incumpliendo de obligaciones fiscales. |

TABLA 1. MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA “SERVICIOS OMEBLAS”

8.0 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

| No. | PARTE INTERESADA | NECESIDADES Y EXPECTATIVAS |
|-----|------------------|---|
| 1 | CLIENTES | <p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad en los productos y servicios <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en los tiempos de entrega Pactados. • Ofrecer productos que cumplan con los estándares de calidad y garantía que nuestros clientes esperan. • Información clara y veraz sobre los servicios y productos ofrecidos. |
| 2 | GOBIERNO | <p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento a la Normatividad Vigente. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales. |
| 3 | EMPLEADOS | <p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Laboral. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad Laboral. • Buen clima laboral |
| 4 | PROVEEDORES | <p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de pagos. • Cuidar la relación que se mantiene con los proveedores. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lealtad |
| 5 | SOCIEDAD | <p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo impacto ambiental <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución positiva al desarrollo local y regional. • Respeto y fomento de los Derechos Humanos. |

TABLA 2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

9.0 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Todos los procesos involucrados en la prestación de servicios de Asesorías Contables y Tributarias, para particulares, comerciantes y pequeñas empresas en el Departamento del Guaviare.

9.1 Macroprocesos operativos

9.1.1 Procesos estratégicos

Este proceso marca las pautas y el direccionamiento de todos los procesos que maneja la organización, también se diseñan estrategias, se asignan los recursos y se definen las políticas.

- **Gestión gerencial**

Su objetivo es instaurar y mejorar continuamente todas las actividades de planeación que tiene la empresa.

9.1.2 Procesos misionales

Son aquellos donde se encuentran todos los procesos que están directamente relacionados con la prestación de servicio de la empresa y van siempre de cara al cliente. OMEBLAS tiene los siguientes procesos operativos o misionales:

- **Asesorías Contables y Tributarias**

Su objetivo es asesorar y/o implementar modelos contables y tributarias a los comerciantes y Pymes del departamento de Guaviare.

- **Propuestas Públicas**

Su objetivo es la elaboración de propuestas de los comerciantes y Pymes para la contratar con el estado y/o licitaciones, también se dan pólizas de seguros para los contratos.

- **Servicios Adicionales**

Su objetivo es la elaboración de toda clase de oficios (contratos de compraventas, certificaciones) pagos en línea (salud y pensión, comparendos, recibos públicos, icetex).

- **Diligenciamiento tributario**

Su objetivo es la elaboración, renovación y actualización de proponentes, declaraciones de renta, se diligencia formularios de la cámara de comercio y DIAN.

9.1.3 Procesos de apoyo

Son aquellos que realizan las actividades necesarias para dar soporte a los procesos estratégicos y misionales.

- **Compras**

Su objetivo es proveer y mirar que los productos y servicios que se compren sean de la mejor calidad para así garantizar que OMEBLAS brinde el mejor servicio a sus clientes.

- **Gestión administrativa**

Su objetivo es referente a todos los pagos que efectúa la empresa, ya sea de nómina, impuestos, entre otros. También se encarga de tener un buen uso de la base de datos de los empleados; y así garantizar la confidencialidad con el cliente sobre su información personal.

9.1.4 Evaluación

- **Evaluación, control y seguimiento**

Su objetivo es evaluar, controlar y dar seguimiento a todos los procesos que efectúa la empresa, y elaborar informes mensuales a gerencia para hacer un plan de mejora.

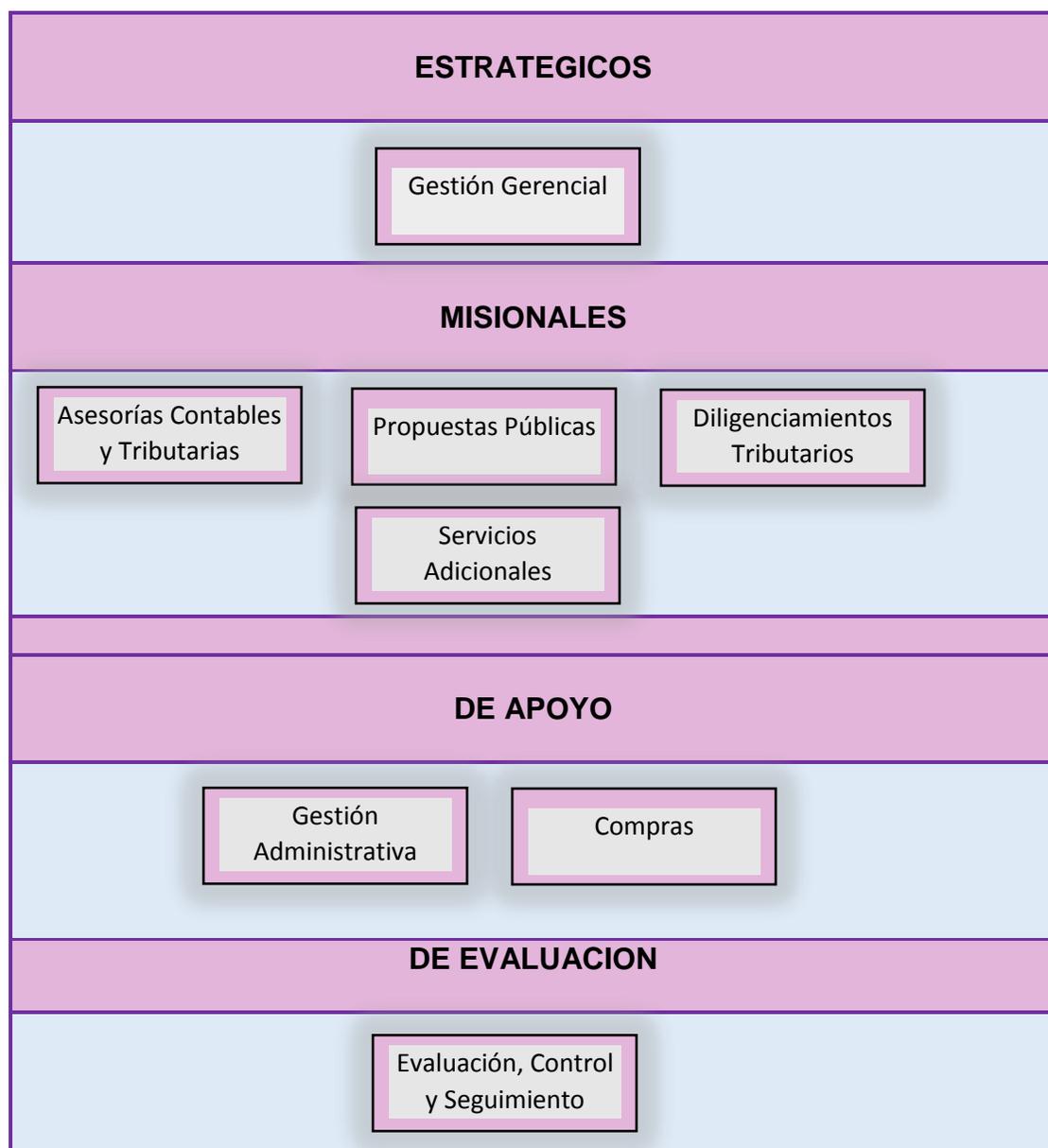


FIGURA 1. MAPA DE PROCESOS

10. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

| | |
|---------------------------|--|
| TIPO DE PROCESO | De Apoyo |
| NOMBRE DEL PROCESO | Compras |
| OBJETIVO | Gestionar los materiales y las compras de insumos necesarios para realizar las actividades de la empresa, en tiempo y forma oportuna; para garantizar una excelente prestación del servicio. |
| DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS | Administrativa |
| LIDER DEL PROCESO | Secretaria |

| MODELACION DEL PROCESO | | | | | | |
|------------------------|-------------|---|------------------------------------|------------------------------------|------------|-------------|
| PROVEEDOR | | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES | |
| INTERNO | EXTERNO | | | | INTERNO | EXTERNO |
| PLANEAR | | | | | | |
| Gerente | | Asignación presupuestal | Elaboración del plan de compras | Aprobación de compras | Gerente | |
| HACER | | | | | | |
| | Proveedores | Cotizaciones, catálogos o propuestas | Seleccionar Proveedores | Orden de Compras | Secretaria | Proveedor |
| | Proveedores | Factura de Compra | Recibir los productos solicitados | Salida del almacén | Secretaria | |
| Gerente | | Entrega de dinero para pago de facturas | Pagar a los proveedores | Pago de factura | | proveedores |
| VERIFICAR | | | | | | |
| Gerente | | Plan de compras | Cumplimiento del plan de compras | Informe de cumplimiento de compras | Gerente | |
| Gerente | | Cotizaciones, catálogos o | Cumplimiento de los requerimientos | Informe de | Gerente | |

| | | | | | | |
|---------------|--|---|---|---|---------|--|
| | | propuestas | de los proveedores | cumplimie nto de los requerimie ntos | | |
| ACTUAR | | | | | | |
| Gerente | | Informe de cumplimiento de compras | Diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas de acuerdo al informe de compras | Informe sobre estado de acciones correctivas y preventivas de mejoras de compras | Gerente | |
| Gerente | | Informe de cumplimiento de los requerimientos | Diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas de acuerdo al informe de requerimientos a los proveedores. | Informe sobre estado de acciones correctivas y preventivas de mejoras de requerimientos | Gerente | |

TABLA 3. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

11. POLITICA DE LA CALIDAD

En **OMEBLAS** nos comprometemos a ser una empresa líder en asesorías contables y tributarias, con servicios oportunos y de alta calidad, empleando la confidencialidad de la información para así generar confianza en los clientes.

11.1 Objetivos de la calidad de servicios omeblas

- Liderar en el Departamento del Guaviare en la prestación de servicio de Asesorías Contables y Tributarias obteniendo un valor esperado porcentualmente en menor o igual a 80% al finalizar el año 2018.
- Al finalizar cada semestre en el año 2017 prestar un servicio oportuno y de buena calidad obteniendo un valor esperado porcentualmente en menor o igual a 75% de nuestros clientes.
- Generar en menor o igual al 50% de nuestros clientes en el primer semestre del año 2017 sean Leales, promotores y que reconozcan que nuestra empresa Omeblas es una empresa comprometida con la satisfacción de nuestros clientes.

| REQUISITOS DEL CLIENTE | DIRECTRICES DE LA ORGANIZACION | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------|------------|-------------------------|------------|----------------------|-------|
| | Asesoría | Líder | Crecimiento del cliente | Confianza | Variedad de clientes | TOTAL |
| Confidencialidad de la información | 95 | 85 | 80 | 90 | 75 | 425 |
| Calidad del Servicio | 90 | 90 | 85 | 85 | 80 | 430 |
| Servicios Oportunos | 95 | 95 | 80 | 90 | 85 | 445 |
| Precios asequibles | 80 | 80 | 90 | 80 | 85 | 415 |
| Garantías de servicios | 85 | 75 | 85 | 85 | 75 | 405 |
| TOTAL | 445 | 425 | 420 | 430 | 400 | 2120 |

TABLA 4. DIRECTRICES DE LA ORGANIZACION

| No. | VERBO | OBJETO | INDICADOR | CONDICION | TIEMPO |
|-----|--------------------------------|---|---|---|---|
| | Un verbo activo en infinitivo. | Es el elemento sobre el cual recae la acción del Verbo. | Indicador que propone niveles de logro en cantidad. | Características de cumplimiento de la acción como calidad, oportunidad, etc. | Tiempo en el cual se piensa que puede lograrse lo propuesto en el Objetivo. |
| 1 | LIDERAR | En el Departamento del Guaviare | $\geq 80\%$ | En la prestación de servicio de Asesorías Contables y Tributarias | Al finalizar el año 2018. |
| 2 | PRESTAR | Nuestros Clientes | $\geq 75\%$ | Servicio Oportuno y de buena calidad | Al finalizar cada semestre en el año 2017. |
| 3 | GENERAR | Nuestros Clientes | $\geq 50\%$ | Leales, promotores y que reconozcan que nuestra empresa Omeblas es una empresa comprometida con la satisfacción de nuestros clientes. | En el primer semestre del año 2017 |
| 4 | CAPACITAR | Los comerciantes y Pymes | $\geq 30\%$ | Procesos Contables y Financieros | En el segundo semestre del año 2017. |

TABLA 5. OBJETIVOS DE LA POLITICA DE CALIDAD

12. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

12.1 Estructura organizacional

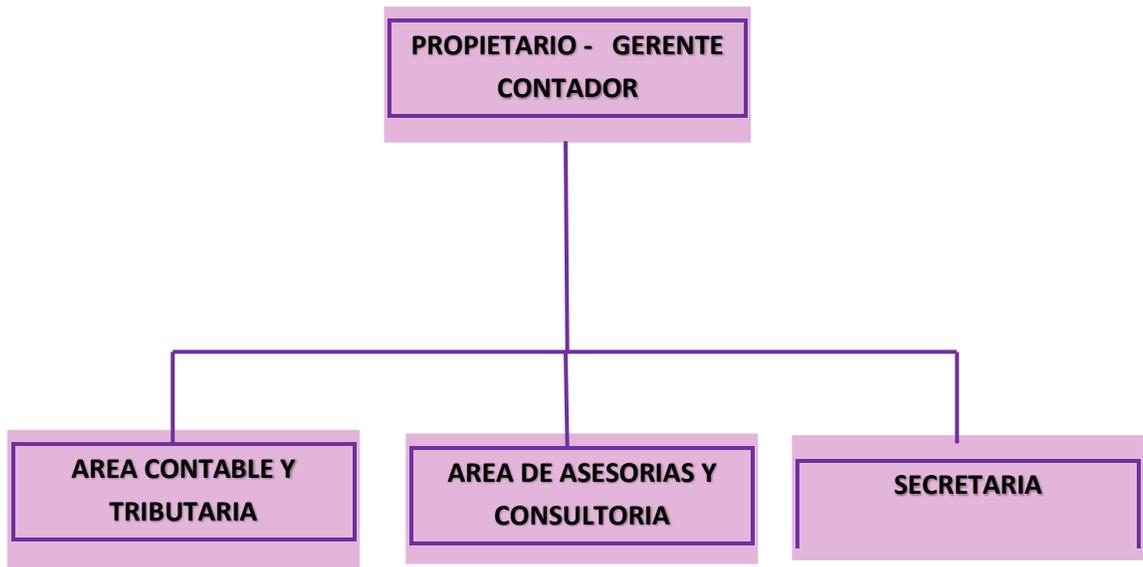


FIGURA 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

12.2 Responsabilidades

| CARGO | RESPONSABILIDADES |
|----------------|--|
| GERENTE | <ol style="list-style-type: none">1. Es la suprema autoridad y el representante legal de la empresa.2. Administra y dirige la empresa.3. Establecer las políticas y el reglamento interno de la empresa.4. Establece políticas para el manejo financiero.5. Recluta y realiza la contratación del talento humano.6. Toma decisiones sobre el presente y futuro de la organización.7. Cumple y hacer cumplir las obligaciones dispuestas por la Ley y los organismos estatales.8. Garantizar la seguridad interna.9. Debe ser preactivo en la toma de decisiones.10. Debe poseer habilidades técnicas, humanas y conceptuales.11. Analiza, controla y evalúa todos los procesos en la empresa.12. Diseñar e instaurar las estrategias financieras de la empresa.13. Destrezas para la negociación y flexibilidad mental de criterios.14. Habilidades para la obtención y análisis de información.15. Capacidad de síntesis y perspectiva estratégica.16. Organizar y mantener el archivo de los soportes contables.17. Realizar y revisar la documentación contable de la empresa.18. Registrar oportunamente las transacciones de la empresa.19. Realizar los informes pertinentes.20. Debe representar la imagen de la empresa a nuestros clientes.21. Realizar la documentación necesaria para el desarrollo de las actividades propias de la empresa.22. Procesa las facturas emitidas por los proveedores en las adquisiciones de productos y emitir el cheque correspondiente y concluir con el pago.23. Atención al cliente con calidad, respeto y servicio. |

| | |
|--|---|
| | |
| <p style="text-align: center;">CONTADOR</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a los clientes. 2. Identificar sus necesidades y comunicarle el proceso a seguir para resolver sus problemas contables, tributarios y financieros. 3. Determinar y establecer junto con la gerencia, los paquetes de servicios que se ofrecerán a los clientes. 4. Preparar las ofertas entregadas a los clientes. 5. Coordinar con el Gerente el seguimiento de las ofertas entregadas a los clientes. 6. Establecer cronogramas y planes de acción individualizados para cada cliente. 7. Cumplir los contratos firmados con los clientes, ejecutando los procesos de trabajo de forma eficiente, oportuna y conforme a la ley. 8. Elaborar informes mensuales y presentarlos a la gerencia. 9. Elaborar las cotizaciones individualizadas para cada cliente. 10. coordinar con la secretaria para la emisión de la factura. 11. Realiza actividades de Contabilidad. 12. Controla el proceso de facturación. 13. Realizar los procesos contables a los clientes. 14. Realizar declaraciones de renta de forma oportuna y eficiente. 15. Llevar la contabilidad de las empresas y clientes que lo requieran este servicio. 16. Elaboración de Estados Financieros Mensuales y Acumulados de las diferentes empresas y personas que solicitan este servicio. 17. Asesorías en Aportes a Salud, Pensión, Riesgos Profesionales y Aportes Parafiscales. |
| <p style="text-align: center;">CONTADOR</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar la contabilidad de las empresas y clientes que lo requieran este servicio. 2. Elaboración de Estados Financieros Mensuales y Acumulados de las diferentes empresas y personas que solicitan este servicio. 3. Asesorías en Aportes a Salud, Pensión, Riesgos Profesionales y Aportes Parafiscales. 4. Atender a los clientes. 5. Identificar sus necesidades y comunicarle el proceso a seguir para resolver sus problemas contables, tributarios y financieros. 6. Determinar y establecer junto con la gerencia, los paquetes de |

| | |
|--------------------------|--|
| | <p>servicios que se ofrecerán a los clientes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Preparar las ofertas entregadas a los clientes. 8. Coordinar con el Gerente el seguimiento de las ofertas entregadas a los clientes. 9. Establecer cronogramas y planes de acción individualizados para cada cliente. 10. Cumplir los contratos firmados con los clientes, ejecutando los procesos de trabajo de forma eficiente, oportuna y conforme a la ley. 11. Elaborar informes mensuales y presentarlos a la gerencia. 12. Elaborar las cotizaciones individualizadas para cada cliente. 13. coordinar con la secretaria para la emisión de la factura. 14. Realiza actividades de Contabilidad. 15. Controla el proceso de facturación. 16. Realizar los procesos contables a los clientes. 17. Realizar declaraciones de renta de forma oportuna y eficiente. |
| <p>SECRETARIA</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos. 2. Reclutar las solicitudes de servicios por parte de los clientes. 3. Hacer unas revisiones periódicas de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos. 4. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todo estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. 5. Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara 6. Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el Gerente y el resto de personal de la empresa. 7. Emitir las facturas a los clientes. 8. Coordinar y ejecutar los cobros a clientes. 9. Coordinar las adquisiciones a los proveedores. 10. Mantener un archivo actualizado de toda la documentación de la empresa. 11. Mantener las instalaciones de la empresa en óptimas condiciones con aseo y orden. |

TABLA 6. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

13. MAPA DE RIESGOS DE LOS PROCESOS

| RIESGO | CAUSAS | EFFECTOS O CONSECUENCIAS | PROB (P) | IMP (I) | EVALUACION ZONA DE RIESGO (P*I) | ACCIONES A EMPRENDER |
|---|--|---|----------|--------------|----------------------------------|---|
| Pérdida de credibilidad de la empresa frente al cliente | <ul style="list-style-type: none"> -Por medio de un software maligno"virus" -Por constantes caídas del fluido eléctrico, se puede quemar algún equipo de cómputo. -Falta de mantenimiento a los equipos de cómputo. | <ul style="list-style-type: none"> -Insatisfacción de los clientes. -Demora en la entrega de los servicios prestados. -Pérdida de la información en medio magnético de la empresa y de los clientes. | Moderado | Catastrófico | E: Zona de Riesgo Extrema | <ul style="list-style-type: none"> -Mantenimiento semanal de los equipos de cómputo (limpieza, actualización, antivirus). -Hacer copias de seguridad semanales de toda la información de la empresa y de los clientes "Backup". -Adquirir Ups para los equipos de Cómputo. -Subir la información de la empresa a la Nube. |
| Sanción a la empresa por incumplimientos legales | <ul style="list-style-type: none"> -Que el contador no cumpla con los requisitos expuestos en la Ley 145 de 1960. -Haber obtenido el título correspondiente en una facultad autorizada por el gobierno. -Haber obtenido | <ul style="list-style-type: none"> -Pérdida de la buena imagen de la empresa. -Disminución de la participación del mercado de la empresa. | Raro | Catastrófico | A: Zona de Riesgo Alta | <ul style="list-style-type: none"> -A la hora de realizar la contratación del personal a la empresa realizar una exhaustiva revisión de los documentos y soportes que lo acrediten como profesional. -Realizar un |

| | | | | | | |
|--|--|--|--------------------|--------------|----------------------------------|---|
| | <p>la matricula como contador público ante la Junta central de contadores, entre otros.</p> <p>-Violación a la ley 43 de 1990 causales en el Artículo 25, por el término de un (1) año de suspensión y el Artículo 26 cancelación de la Tarjeta Profesional.</p> | | | | | <p>constante control a cada proceso realizado.</p> |
| <p>Aparición de nuevos competidores con costos menores</p> | <p>-Evolución de las condiciones de competencia.</p> | <p>-Posible ausencia de los productos.</p> <p>- inestabilidad de los clientes.</p> | <p>Casi seguro</p> | <p>Mayor</p> | <p>E: Zona de Riesgo Extrema</p> | <p>-Fortalecer los procesos, productos y servicios que se están ofreciendo; no dejando de ser un riesgo permanente.</p> <p>-Buscar elevar el índice eficiencia y brindar un servicio de calidad</p> |

TABLA 7. MAPA DE RIESGO DE LOS PROCESOS

14. INDICADORES DE GESTION

14.1 Indicadores de cumplimiento

Con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: cumplimiento en ventas en “Servicios Omeblas” asesorías financieras y tributarias.

$$IC = \frac{\text{Resultado Real}}{\text{Resultado Planificado}}$$

$$IC = \frac{\text{Resultado Real}}{\text{Resultado Planificado}}$$

$$\text{Cumplimiento en ventas} = \frac{15.000.000}{13.000.000} \times 100 = 115.38$$

Se logra establecer que Servicios Omeblas dio cumplimiento a las metas de las ventas proyectadas mensuales ya que las ventas reales estuvieron por encima de las ventas presupuestadas con un porcentaje del 115.38%.

14.2 Indicador de participación (IP)

La participación de mercado es un índice de competitividad, que nos indica que tan bien nos estamos desempeñando en el mercado con relación a nuestros competidores. Este índice nos permite evaluar si el mercado está creciendo o declinando, identificar tendencias en la selección de clientes por parte de los competidores y ejecutar, además, acciones estratégicas o tácticas.

$$\text{Participación en el mercado} = \frac{\text{ventas realizadas por la empresa}}{\text{total de ventas realizadas por el mercado}} \times 100 =$$

$$\text{Participación en el mercado} = \frac{15.000.000}{75.000.000} \times 100 = 20$$

Se logra establecer que Servicios Omeblas tiene una participación mensual en el mercado del Departamento del Guaviare del 20%.

14.3 Indicador de Tasa (IT):

Relaciona el estado actual de la variable con el estado anterior. Se utilizan para medir el crecimiento o decrecimiento.

Crecimiento en ventas:

El porcentaje de crecimiento en ventas, el cual te indica en qué porcentaje creció o decreció el periodo o la actividad que estas midiendo, este resultado es el punto de inicio para analizar el comportamiento negativo o positivo de la gestión que estás realizando y sobre el cual puedes profundizar al nivel de detalle que te parezca apropiado.

$$\text{Crecimiento en Ventas} = \frac{\text{ventas en el mes} - \text{ventas mes anterior}}{\text{ventas mes anterior}} \times 100 =$$

$$\text{Crecimiento en Ventas} = \frac{15.000.000 - 14.500.000}{14.500.000} \times 100 = \frac{500.000}{14.500.000} \times 100 = 3.4$$

Se logra establecer que Servicios Omeblas tiene un crecimiento mensual en ventas del mes de septiembre al mes de octubre del año 2016 en el 3.4.

15. CONCLUSIONES

El diseño del sistema de gestión de la Calidad presentado en este documento es una propuesta para que la empresa Servicios Omeblas garantice el hecho o por lo menos en un alto porcentaje de que las características de los servicios cumplan con los requisitos del cliente, o lo que es lo mismo satisfaga sus necesidades y expectativas, identifique los procesos que realizan en la organización, para que los maneje y pueda orientarse hacia unos resultados más precisos que los que actualmente maneja, en la actualidad.

Para cualquier empresa es importante llevar al mercado servicios que sean realizados con calidad, que cuiden el medio ambiente y que tengan un alto compromiso con sus colaboradores, por esta razón la implementación del Sistema de gestión de la calidad para Servicios Omeblas es una herramienta involucra cada una de las partes de la empresa, desde la gerencia general hasta llegar al cliente, llevando a que el trabajo se realice con un mayor grado de confianza bienestar y garantizando que el personal se encuentre bajo unas condiciones seguras, por tal razón se concluye que realizada la investigación inicial se identificaron falencias que permitieron generar esta propuesta de crear un sistema que sea adecuado a las necesidades de la empresa mediante la mejora continua y estándar de sus procesos que hacen que la empresa crezca día tras día.

16.RECOMENDACIONES

- Se debe contar con el personal de la empresa capacitado del Sistema de gestión de la Calidad y sea implementado adecuadamente y comprendiendo la importancia de la mejora continua en la prestación de Servicios de Asesorías Contables y Tributarias.
- Realizar revisiones periódicas de todos los cambios que se presenten en el mercado específicamente en el sector financiero para que por parte de la gerencia General se realicen actualizaciones permanentes en relación con los procesos del Sistema de gestión de la Calidad de la empresa.
- Debe existir un compromiso por parte del personal que labora en la empresa del cumplimiento permanente de los requisitos para lograr los objetivos de la organización y siempre estar en una constante mejora continua a consideración de las necesidades y expectativas futuras, ya que estas representan un desafío para las organizaciones debido a que estamos en un entorno que es cada vez más dinámico y complejo.

BIBLIOGRAFÍA O REFERENCIAS

- <http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/383noticia151>
- <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/paz_s_ad/capitulo6.pdf
- <http://iso9001calidad.com/conclusiones-finales-293.html>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/928/IMPLEMENTACION%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20CONCLUSION.htm>
- <http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>
- <http://www.buenosnegocios.com/notas/341-implementar-un-sistema-calidad-9-pasos>
- <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementacion-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/>