

**DISEÑAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) PARA LA DIRECCIÓN
DE RELACIONES Y CUIDADO DEL CLIENTE DE LA EMPRESA OLIMPIA
MANAGEMENT S.A.**

JESSICA KATHERINE TARQUINO SALCEDO

**UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.**

2018

**DISEÑAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) PARA LA DIRECCIÓN
DE RELACIONES Y CUIDADO DEL CLIENTE DE LA EMPRESA OLIMPIA
MANAGEMENT S.A.**

JESSICA KATHERINE TARQUINO SALCEDO

Carlos Alberto Castillo Rivera

Tutor

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

**UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.**

2018

Nota de aceptación

Agradecimientos

Sea lo primero agradecer a Dios por permitirme culminar mis estudios de pre grado y por la fortaleza que me concedió para ejecutar mi pasantía profesional; así mismo agradezco a la empresa Olimpia Management por confiar en mi trabajo y por haberme permitido realizar esta labor allí.

Por otra parte, agradezco a mi tutor Carlos Castillo, quien, con sus conocimientos y experiencia, me guio y transmitió la información necesaria para la elaboración de este informe; de igual manera a todas aquellas personas que participaron en mi formación profesional y laboral para cumplir con este objetivo.

Resumen

El objetivo de este proyecto se basó en diseñar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente; para esto, se desarrollaron tres fases principales, las cuales consistieron en: el diagnóstico actual de los protocolos, procedimientos, formatos, anexos y demás documentos existentes, analizar el contenido de dichos documentos y describir los hallazgos y diseñar los procedimientos, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Una vez realizadas las fases anteriores, se presentó la propuesta para el proceso de implementación de acuerdo con los siguientes componentes: aprobación de la Dirección, puesta en marcha de los procesos y procedimientos establecidos, garantizando el cumplimiento de las actividades definidas en cada procedimiento, así como, la identificación de las herramientas que permitirán mejorar continuamente el área y los cambios que conllevaría en el negocio el diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en la unidad organizacional Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente de Olimpia Management S.A.

Palabras claves: Proceso, procedimiento, formato, mejoramiento, calidad, estandarización.

Abstract

The objective of this project was based on designing the Quality Management System (QMS) for the Relationship and Customer Care Directorate; For this, three main phases were developed, which consisted of: the current diagnosis of the protocols, procedures, formats, annexes and other existing documents, analyze the content of said documents and describe the findings and design the procedures, complying with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard.

Once the previous phases were completed, the proposal for the implementation process was presented in accordance with the following components: approval of the Management, implementation of the established processes and procedures, guaranteeing compliance with the activities defined in each procedure, as well as like, the identification of the tools that will allow to improve continuously the area and the changes that the design of the System of Management of Quality (QMS) would entail in the business, in the organizational unit Direction of Relations and Care of the Client of Olimpia Management SA

Keywords: Process, procedure, format, improvement, quality, standardization.

Tabla de contenidos

Agradecimientos.....	4
Resumen	5
Abstract	6
1. Introducción	10
2. Título definitivo	11
3. Tema	11
4. Descripción de la organización	11
4.1 Nombre y dirección	11
4.2 Objeto social.....	11
4.3 Principios y valores:	11
4.4 Misión.....	12
4.5 Visión.....	12
4.6 Objetivos estratégicos.....	13
4.7 Políticas	13
4.7.1 Políticas adicionales	13
4.8 Estructura Organizacional	14
4.9 Caracterización del departamento	15
4.9.1 Mapa de procesos.....	15
4.9.2 Política General del Sistema de Gestión.	16
4.9.3 Certificación del Sistema Integrado de Gestión.....	16
4.9.4 Análisis del departamento.	16
5. Diagnostico que permita identificar la situación actual de la organización.....	18
6. El problema.....	19
6.1 Planteamiento del problema y pregunta de investigación	19
6.2 Objetivos del proyecto.....	19
6.2.1 Objetivo general.	19
6.2.2 Objetivos específicos.....	19
6.3 Justificación	19
7. Marco referencial.....	20
7.1 Marco contextual	20

7.1.1	Sector TI.....	20
7.2	Marco teórico.....	20
7.2.1	Calidad.	20
7.3	Marco geográfico.....	22
7.4	Marco legal.....	23
7.4.1	ISO.	23
7.4.2	Herramientas de la calidad.	24
7.5	Superintendencia de Sociedades.....	25
7.6	Superintendencia de Industria y Comercio.....	25
7.6.1	Propiedad industrial.....	25
7.6.2	Protección de la competencia.....	25
7.6.3	Protección de datos personales.....	26
8.	Metodología del proyecto.....	26
8.1	Naturaleza de la investigación.....	26
8.2	Tipo de investigación.....	26
8.3	Universo, población, muestra.	27
8.3.1	Universo.....	27
8.3.2	Población.....	27
8.3.3	Muestra.....	27
8.4	Plan para la recolección y procesamiento de datos.....	27
8.5	Descripción de los datos obtenidos e interpretación.....	28
8.5.1	Diagnostico.....	28
8.5.2	Análisis.....	29
8.5.3	Diseño.....	30
8.6	Análisis de los resultados.....	30
9.	Administración del proyecto.....	32
9.1	Actualización del cronograma de actividades.....	32
10.	Resultados de la pasantía.....	34
11.	Conclusiones y sugerencias.....	41
	Referencias.....	42

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Perspectivas y Objetivos Estratégicos.	13
Ilustración 2 Estructura Organizacional.	14
Ilustración 3 Mapa de procesos	15
Ilustración 4 Matriz DOFA del departamento	17
Ilustración 5 Ubicación geográfica.	23
Ilustración 6 Metodología.....	27
Ilustración 7 Paso a paso para la ejecución de actividades.....	29
Ilustración 8 Definición de procedimientos.....	30
Ilustración 9 Paso a paso para la ejecución de actividades posterior a la creación de los procedimientos	31
Ilustración 10 Procedimiento de vinculación	35
Ilustración 11 Control de cambios procedimiento Vinculación	35
Ilustración 12 Procedimiento implementación	37
Ilustración 13 Control de cambios procedimiento Implementación.....	37
Ilustración 14 Procedimiento de PQRSA	39
Ilustración 15 Control de cambios procedimiento PQRSA.....	39

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades	33
Tabla 2 Lista de formatos.....	40

1. Introducción

Cada día las empresas se enfrentan a nuevos retos, buscando satisfacer las necesidades de sus clientes con un valor agregado y destacarse dentro del gremio empresarial por la calidad de los productos o servicios que ofrecen, esto gracias a la evolución de los mercados exigentes y cambiantes. (Alvear Sevilla, 1998).

Las empresas han ido construyendo a lo largo del tiempo su estrategia de diferenciación e imagen corporativa; con la cual, buscan sobresalir ante las demás, llamar la atención de nuevos clientes y fidelizar a los existentes; muchas de éstas, han recurrido a la aplicación de buenas prácticas a nivel mundial, generando la estandarización de actividades, procesos productivos, de tal forma que se apalanque la productividad y se minimicen los costos, mitigando falencias en la prestación del servicio o en la fabricación de productos.

“Por lo anterior, fueron creadas las normas ISO, como respuesta a la necesidad de las empresas por satisfacer los requisitos de los clientes, alcanzando los objetivos definidos por la organización” (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016).

2. Título definitivo

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente de la empresa Olimpia Management S.A.

3. Tema

En la actualidad, las empresas se ven enfrentadas a varios factores tanto internos como externos para ser líderes en un mercado, es por ello que, dentro de los principales factores encontramos la calidad y servicio al cliente, ambos, pilares fundamentales para la ejecución correcta y exitosa de cualquier operación de servicios y/o productos.

Por lo anterior, se diseñaron los procedimientos de Vinculación, Implementación y PQRSA, con el propósito de estandarizar la información y actividades que se ejecutan para la atención y prestación del servicio de Seguridad Biométrica en la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente de la empresa Olimpia Management S.A.

Así mismo, la definición de formatos, anexos, instructivos y demás documentos que se hacen necesarios para el correcto desarrollo y aplicación de los procedimientos anteriormente indicados.

4. Descripción de la organización

4.1 Nombre y dirección

Olimpia Management S.A, su principal oficina está ubicada en la ciudad de Bogotá en la Avenida el Dorado No. 69 A 51 Torre B Piso 2.

4.2 Objeto social

La sociedad se dedicará a la transmisión de datos e imagen. la prestación de todo tipo de servicios relacionados con biometría y con la identificación de personas y la verificación de su identidad, así como el desarrollo, comercialización, distribución, venta y soporte de cualquier mecanismo de autenticación medios electrónicos o presenciales, incluyendo la autenticación biométrica a través de la verificación de la huella dactilar ante la base de datos biográfica y biométrica de la registraduría nacional del estado civil, o ante bases de datos propias y/o de terceros. (Camara de Comercio de Bogotá, 2018)

4.3 Principios y valores:

Investigación Continua: Ser parte de un proceso continuo hacia el conocimiento y el aprendizaje diario a través de las distintas modalidades de formación y capacitación, que apoyamos

a nivel corporativo, nos posiciona con un valor diferencial importante en medio de un sector que crece a pasos enormes.

Cultura De Servicio: Trabajar para identificar los problemas y necesidades de nuestros clientes, asumiendo el compromiso de crear, implementar soluciones oportunas para satisfacer y superar sus necesidades.

Compromiso: Cumplir a cabalidad con cada una de las actividades diarias, teniendo en cuenta los plazos definidos con superiores, compañeros de trabajo, clientes y accionistas.

Seguridad: Trabajar para nuestros clientes bajo los parámetros de seguridad, estándares y acuerdos definidos, teniendo siempre presente la protección y controles para garantizar el resguardo de su información, recurso fundamental de la organización.

Calidad: Utilizar las mejores prácticas del mercado, acogiendo los procesos y procedimientos del sistema de gestión integral establecido por la compañía, para alcanzar los estándares, con miras a superar las expectativas propias, de nuestros clientes, accionistas y directivas. (Olimpia Management S.A., 2017)

4.4 Misión

Proteger el ecosistema digital de las personas, empresas y estados, a través de la seguridad biométrica, ciberseguridad, comercio electrónico y soluciones tecnológicas, apoyados en un capital humano innovador y comprometido con el mejoramiento de los procesos, la seguridad de la información y el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes y accionistas. (Olimpia Management S.A., 2017)

4.5 Visión

“En el 2022 ser una compañía con cobertura regional, brindando soluciones de seguridad digital a las personas, empresas y estados de Latinoamérica” (Olimpia Management S.A., 2017)

4.6 Objetivos estratégicos



Ilustración 1 Perspectivas y Objetivos Estratégicos.

(Olimpia Management S.A., 2017, pág. 5)

4.7 Políticas

Política General del Sistema de Gestión (SIG)

4.7.1 Políticas adicionales

- D-GE-02 Política Responsables Del Sistema Integrado De Gestión
- D-GE-03 Política De Seguridad De Los Trabajadores
- D-GE-04 Política De Gestión De Activos De Información
- D-GE-05 Política Control De Acceso
- D-GE-06 Política Criptografía
- D-GE-07 Política De Seguridad Física Y Del Entorno
- D-GE-08 Política De Gestión De Comunicaciones Y Operaciones
- D-GE-09 Política Adquisición Desarrollo Y Mantenimiento De Sistemas De Información
- D-GE-10 Política De Relación Con Los Proveedores (Olimpia Management S.A., 2016)

4.8 Estructura Organizacional

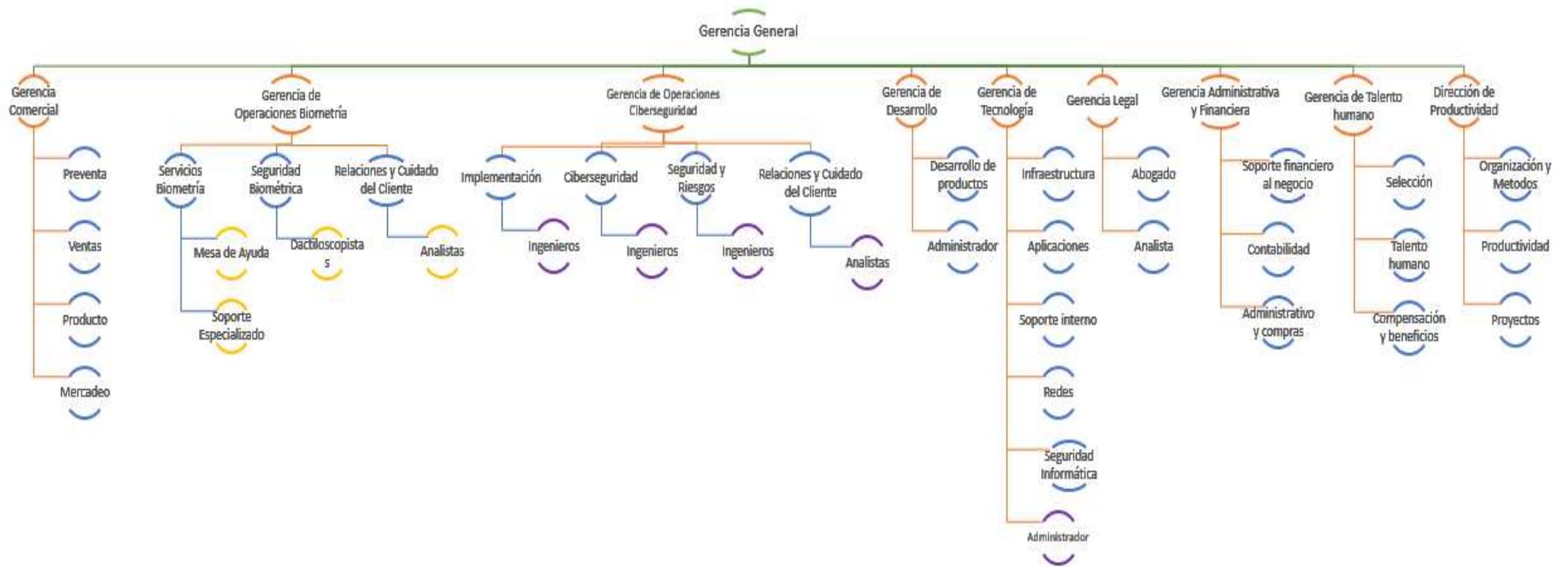


Ilustración 2 Estructura Organizacional.
(Autora, 2018)

4.9 Caracterización del departamento

La Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente pertenece al proceso misional Experiencia del Cliente, su autoridad es la Gerencia de Operaciones de Biometría y de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Soluciones tecnológicas; sus objetivos son:

- Recibir y mantener la operación de los productos y servicios
- Implementar y gestionar la estabilización de productos y servicios
- Cumplir con las condiciones contractuales y ANS con cliente
- Operar y atender las necesidades del cliente, requerimientos, incidentes, PQRA de los productos y servicios en operación
- Conocer y aumentar la satisfacción de los clientes (Intranet Olimpia Management S.A., 2015)

4.9.1 Mapa de procesos.

Lo integran 9 procesos, los cuales se dividen en tres niveles, estratégico, misional y de apoyo; en el primer nivel se encuentra la Gerencia General, en el segundo, las Gerencias de Desarrollo de productos, Comercial y de Operaciones, y en el último nivel se ubican las unidades de apoyo como, Talento Humano, Administrativo y Financiero, Legal y Tecnología.

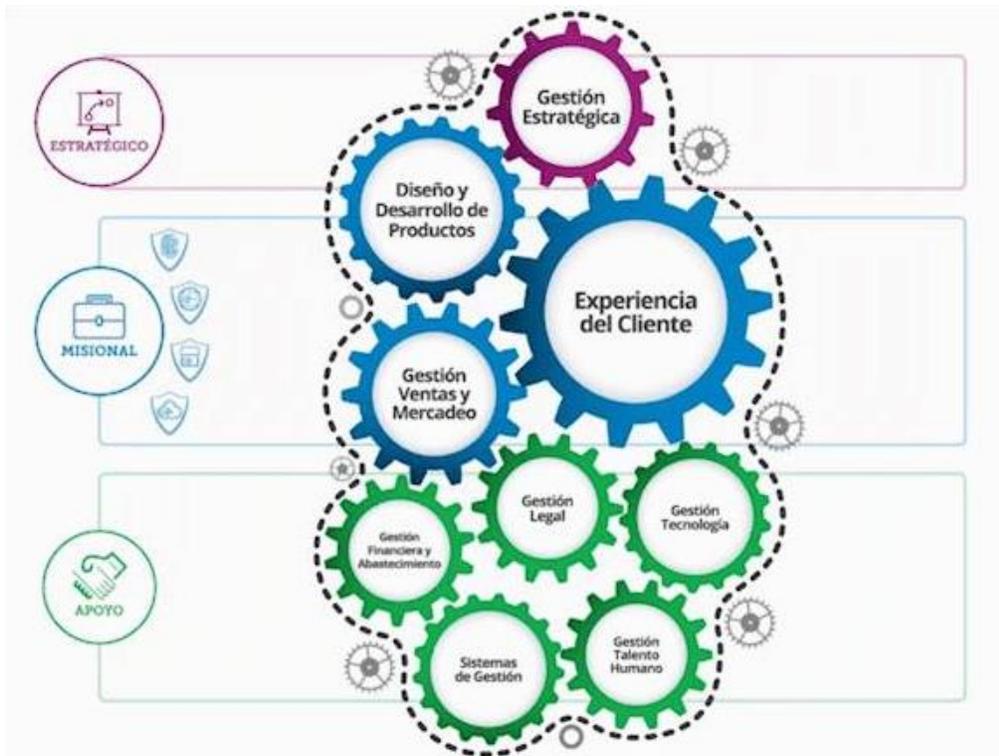


Ilustración 3 Mapa de procesos

(Olimpia Management, 2018)

4.9.2 Política General del Sistema de Gestión.

OLIMPIA promueve una actitud de servicio y generación de confianza basados en la comprensión y entendimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

OLIMPIA y sus trabajadores actúan en procesos de mejoramiento continuo, con responsabilidad en todos los niveles de la compañía, generando cultura organizacional transparente, madura y orientada a la calidad del servicio, a través de una gestión soportada en infraestructura tecnológica, con oportuna identificación y gestión de riesgos, con el establecimiento y mantenimiento del SIG (Sistema Integrado de Gestión).

OLIMPIA promueve el cuidado de la salud, prevención de posibles incumplimientos y/o accidentes laborales, con la implementación, mantenimiento y la mejora continua de la seguridad y salud de los involucrados, de la calidad, la protección de los datos personales y la seguridad de la información requerida para cumplir los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

OLIMPIA tiene el compromiso de cumplir la normatividad legal vigente y requisitos del negocio, permitiendo posicionar a la organización como una empresa confiable y competitiva. (www.olimpiait.com, 2016)

4.9.3 Certificación del Sistema Integrado de Gestión.

El Sistema de Gestión de Olimpia Management fue evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2015 para las siguientes actividades:

- Implementación y soporte de factura electrónica
- Administración y soporte de servicios de seguridad digital con monitoreos tecnológico
- Servicios de análisis de vulnerabilidades técnicas, ethical, hacking y
- Gestión de incidentes de seguridad de la información
- Servicios previstos en Colombia

Certificación emitida por la empresa SGS quien es líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación.

4.9.4 Análisis del departamento.

Stakeholders: los principales son las unidades organizacionales internas (Comercial, Legal, Administrativo y Financiero y Mesa de Ayuda) que interactúan con la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente, para la correcta ejecución de las actividades de gestión de clientes; así mismo, los clientes hacen parte de esta categoría

Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de procedimientos y documentos de consulta necesarios para la ejecución de las actividades. • Fortalecimiento en la calidad del servicio • Comunicación interna poco eficiente • Escalamiento de requerimientos a otras unidades. • Nivel de satisfacción bajo con los tiempos de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas para la consulta de información de clientes. • Conocer a fondo los clientes para satisfacer sus necesidades. • Fidelización de clientes. • Cumplimiento con los Acuerdos de Niveles de Servicio.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y experiencia del negocio. • Capacidad para satisfacer la demanda de requerimientos y PQRSA. • Recurso humano competitivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de respuesta a los requerimientos por parte de los competidores

Ilustración 4 Matriz DOFA del departamento

(Autora, 2018)

Recursos: La Dirección cuenta con los recursos de capital humano, herramientas tecnológicas y asesorías por parte de la unidad organizacional interna de la empresa Organización & Métodos para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión.

Formación: La Gerencia de Operaciones tiene dentro de su estructura organizacional el perfil de Gestor del Conocimiento, quien es la persona encargada de realizar y llevar a cabo las sesiones de capacitación y sensibilización de los sistemas de gestión y divulgar las actualizaciones que éstos sufran; no obstante, toda esta documentación se tiene publica para los trabajadores a través de la intranet/sistema integrado de gestión.

Competencia: La Dirección tiene ya definidos los perfiles de los cargos y sus respectivas funciones, por lo que desde la contratación se garantiza que la persona es competente e idónea para ejecutar dichas actividades.

Así mismo, existe un plan de formación continua que se actualiza mes a mes, donde se definen los temas y su debida priorización para que cada uno de los trabajadores de la Dirección pueda tomar y asistir a estas capacitaciones.

Toma de conciencia: Desde la alta gerencia, periódicamente se realizan sesiones de sensibilización a toda la organización, respecto a la importancia de mantenerse actualizado con los Sistemas de Gestión, política de calidad, objetivos y todos aquellos requisitos del Sistema.

Adicionalmente, la Dirección periódicamente realiza sesiones de seguimiento con todo el equipo de trabajo, donde se muestran los resultados de la gestión del área y cada uno de los trabajadores es retroalimentado en cuanto a la ejecución de sus actividades.

5. Diagnostico que permita identificar la situación actual de la organización

Olimpia Management S.A. es una compañía del Grupo Empresarial Colpatria, especializada en Soluciones de Ciberseguridad, Seguridad Biométrica y Comercio Electrónico. (Olimpia Management S.A., s.f.)

En el curso de su desarrollo, Olimpia se ha certificado en ISO 27001, ISO 9001, PCI DSS e IT Mark, con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos y servicios, con enfoque hacia el cliente. Actualmente, el alcance de la certificación ISO 9001 cubre los servicios de Ciberseguridad como: Ethical Hacking y Análisis de Vulnerabilidades. Lo anterior, dado el dinamismo del mercado y la necesidad de la organización por brindar un excelente servicio a sus clientes, se hace necesaria una mejora en el proceso de experiencia del cliente.

No obstante, es necesario ampliar el alcance de la certificación ISO 9001, hacia otros productos que soporta y opera la Dirección de Relaciones y Cuidado del cliente, así mismo, estandarizar la información y actividades que permitan el correcto funcionamiento y ejecución de los procesos y procedimientos.

Adicionalmente, es importante resaltar que, hacia los clientes, no refleja una buena imagen corporativa el hecho que uno de los servicios que ofrece la empresa (Seguridad Biométrica) no este certificado bajo algún estándar o lineamiento, que corrobore o respalde la calidad del producto y la prestación del servicio.

6. El problema

6.1 Planteamiento del problema y pregunta de investigación

¿Qué cambios conllevaría en el área de Relaciones y Cuidado del Cliente, el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015?

6.2 Objetivos del proyecto

6.2.1 Objetivo general.

Diseñar y estandarizar los procedimientos de la gestión de vinculación, implementación y PQRSA para la operación del servicio de Seguridad Biométrica, Ciberseguridad y Soluciones Tecnológicas en el área Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente.

6.2.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar el estado actual de los protocolos, procedimientos, formatos, anexos y demás documentos existentes en el sistema de gestión de calidad.
- Analizar el contenido de los documentos existentes y describir los hallazgos encontrados.
- Diseñar los procedimientos, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

6.3 Justificación

Olimpia Management S.A., actualmente, se ha constituido como la empresa de mayor crecimiento en la industria colombiana de TI.

Sin embargo, dado el dinamismo y exigentes cambios se ha tomado la iniciativa y el compromiso desde la alta gerencia en certificar al área de Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente, con el objetivo, de mejorar continuamente la experiencia del servicio de estos clientes masivos y corporativos.

Es por esta razón, que se realizarán las actividades para ampliar el alcance para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, que busca la aplicación de buenas prácticas a nivel mundial, con la estandarización de los procesos que se ejecutan, obteniendo como beneficios, la capacidad para ofrecer servicios que satisfagan los requisitos del cliente, la sinergia entre los procesos administrativos y de operación.

El diseño y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente ofrecerán a la empresa la facilidad de identificar los requisitos del cliente y desarrollar estrategias de forma estandarizada, garantizando la optimización de los recursos al igual que, el aumento en la productividad, realizando éstas actividades con un mejor control.

7. Marco referencial

7.1 Marco contextual

7.1.1 Sector TI.

La industria de las Tecnologías de la Información (TI) ha tenido un gran desarrollo en los últimos años; en Colombia entre 2014 y 2015, el sector reportó un crecimiento significativo con más de 5.400 empresas y ventas que superaron los \$9,6 billones de pesos, aportando 1,19 por ciento al PIB nacional, según un estudio realizado por el Observatorio TI. Así mismo, indica la investigación que para el 2016, se emplearon 90.978 personas, mientras que en el 2015 la cifra fue de 70.318, y su desarrollo fue principalmente en zonas del país como: Cundinamarca, Antioquia, el Eje Cafetero, Santanderes, Meta, el Caribe y el Pacífico. (El Tiempo, 2016)

En Bogotá particularmente la participación de empresas del sector TI creció notablemente al 81%, respecto a otras ciudades, dado distintas ventajas que trae esta ciudad; una de ellas se basa en la población de aproximadamente 65.000 profesionales graduados en ingenierías relacionadas con el sector. En este sentido, el mercado laboral bogotano se robustece constantemente generando un mayor potencial de escalabilidad; sin dejar a un lado que el 71% talento bilingüe se encuentra en esta ciudad. (Invest In Bogotá, 2017)

7.2 Marco teórico

7.2.1 Calidad.

La importancia de la calidad al analizarla como un aspecto fundamental para la perdurabilidad y el desarrollo de las organizaciones considerándola como el factor dinamizador de los procesos internos, de diferenciación con el entorno, de adaptación al medio y de satisfacción de las necesidades de la sociedad y los diferentes grupos de interés. Al evidenciar su importancia, se harán explícitas las razones por las cuales existe un permanente interés en las compañías por avanzar hacia la calidad, en particular, porque se trata de una condición inherente a la existencia organizativa y porque ella se constituye en un medio de respuesta de la empresa frente a la variabilidad del medio. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Florez Lizcano, 2013, págs. 183, 184)

El concepto de calidad implica dos aspectos esenciales que son los que permiten su constatación: el resultado y el estándar, en otras palabras, esta se encuentra al comparar el resultado (parcial o total) obtenido en un proceso frente a determinados requerimientos planteados previamente (estándares). En la aplicación en las organizaciones, estos dos aspectos son susceptibles de variación de acuerdo con el enfoque y el avance teórico sobre el tema. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Florez Lizcano, 2013, pág. 184)

La noción de calidad, aplicada a las organizaciones (en la ciencia administrativa), surge a principios del siglo XX, con el interés de superar los criterios de inspección final, Universidad & Empresa, Bogotá (Colombia) 16(27): 165-213, julio-diciembre 2014 185 Pedro E. Sanabria Rangel, Victoria del C. Romero Camargo, Carlos I. Flórez Lizcano mediante los aportes de múltiples autores, entre los que se encuentran, por ejemplo, Deming (1989), Juran, Gryna y Bingham (1983) y Shewhart (1997). Estos acercamientos planteaban como criterio central el cumplimiento, por parte del área de producción, de las especificaciones técnicas del producto (material y tangible) frente a lo establecido en el diseño y en el programa de producción (ya sea al final del proceso —inspección— o durante el desarrollo de los procesos —control—). (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Florez Lizcano, 2013, págs. 184, 185)

Por último, desde los años ochenta hasta la actualidad, se encuentra que los trabajos adelantados por autores como Deming (1989) y Jurán (2002), entre otros, motivaron la consolidación de una cultura organizacional del aseguramiento de la calidad. Esta, según Álvarez et al. (2006), “pretende dar confianza a los clientes respecto al producto final y a la manera en que este ha sido elaborado” (p. 5). Producto de estos aportes, y como resultado de la formalización de los organismos verificadores y certificadores de calidad surgen, hacia finales de esta década, las normas nacionales e internacionales de calidad, de las cuales hace parte la familia ISO. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Florez Lizcano, 2013, pág. 187)

En consecuencia, el concepto de calidad ha generado modelos que han sido incorporados e implementados en las organizaciones, con el objetivo de mejorar sus procesos y controlar actividades y recursos de manera más eficiente; algunos de los modelos descritos por García y Pelayo son:

- Modelo de calidad ISO 9000: formulado por la Organización Internacional de Normalización para el establecimiento de estándares de calidad necesarios al interior de las organizaciones, los cuales pueden ser un referente al cual podrían aspirar las organizaciones. Este modelo puede establecerse en cinco niveles: a. ISO 9000 de directrices generales. b. ISO 9001 y 9002 para la certificación de la calidad. c. ISO 9003 y 9004 para sistemas totales de calidad. Estos son un importante marco de referencia para orientar el proceso de mejoramiento de la calidad. Tienen un enfoque de verificación que establece unos criterios de actuación posteriores a la comprensión del mismo por parte de todo el equipo humano.
- Modelo Kaizen: más que un modelo de gestión, es una manera de orientar la administración. Este le otorga mayor relevancia a la calidad del producto. Provee criterios al equipo para que encaucen sus actuaciones al cumplimiento o mejoramiento de los objetivos globales organizacionales, de las utilidades y de la satisfacción final del cliente. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Florez Lizcano, 2013, pág. 189)

Así mismo, el concepto de calidad y de acuerdo con los modelos generados, se han evidenciado ciertos principios o fundamentos que se han incorporado a través del tiempo y que han permitido responder al nivel de complejidad; algunos de estos fundamentos son: la orientación al cliente (y más ampliamente, a los stakeholders), el compromiso total, la evaluación o medición, el apoyo sistemático y la mejora continua.

La orientación al cliente se fundamenta en que en un medio complejo no es la organización sino los clientes (y los demás grupos de interés). Los mismos definen hasta qué punto el producto o servicio de una empresa logra aceptación generalizada y la satisfacción de la expectativa planteada.

Teniendo como base el proceso de evolución cronológica de la calidad, se observa que el concepto de calidad propiamente dicho, inicia en la etapa de la administración científica, específicamente con la aparición del control de calidad por inspección, que da comienzo formal al concepto de calidad, ya que en este punto empiezan a definirse los criterios para catalogar si un producto es bueno o malo de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas. La evolución del proceso de control de calidad, evidenciada por el cambio de un proceso de control realizado por inspección a todas las unidades a un proceso de control realizado con criterios y herramientas estadísticas, determina el punto de partida para la aparición de una definición formal de calidad. Esta definición de calidad puede analizarse desde dos dimensiones fundamentales: la dimensión cronológica y la dimensión conceptual, que se inicia con el surgimiento del control estadístico de calidad. Desde el punto de vista conceptual, se pueden identificar claramente cuatro etapas del desarrollo de la calidad: control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y mejora continua de la calidad total. (Cubillo Rodríguez, María Costanza; Rozo Rodríguez, Diego, 2012)

7.3 Marco geográfico

Su principal oficina está ubicada en la ciudad de Bogotá en la Avenida el Dorado No. 69 A 51 Torre B Piso 2.



Ilustración 5 Ubicación geográfica.

(Google Maps, 2018)

7.4 Marco legal

7.4.1 ISO.

La Organización Internacional para la Estandarización, ISO, fue creada en Londres con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de normas industriales. El 23 de febrero de 1947 inicio oficialmente sus operaciones. Desde entonces, ha publicado más de 21580 Normas Internacionales abarcando la mayoría de las industrias, tecnología, agricultura, salud, entre otras. Las normas brindan especificaciones a nivel mundial de productos, servicios y sistemas, con el objetivo de garantizar la calidad, seguridad y eficiencia. Estas son fundamentales para facilitar el comercio internacional, permitiendo el entendimiento en las Organizaciones, el intercambio de conocimientos, la creación de diseños innovadores y compatibles. (ISO, s.f.)

La familia de normas ISO 9000, se basa en los diversos aspectos de la gestión de calidad y algunos estándares de la ISO. Las normas brindan a las empresas y Organizaciones una guía para el encuentro de estrategias que permiten mejorar continuamente los productos y servicios a través de una búsqueda permanente del cumplimiento de los requerimientos del Cliente, así mismo, posibilitan la incursión en el mercado con estándares internacionales facilitando la comercialización de sus productos o servicios a nivel internacional. (ISO, s.f.)

Respecto a la norma ISO 9001:2015 es una herramienta que permite a las organizaciones, unificar esfuerzos, minimizar costos y alinear estrategias para el cumplimiento de un objetivo

organizacional. Establece los requisitos que las empresas deben cumplir para asegurar la mejora continua, un enfoque basado en procesos y en el Cliente.

De la familia ISO 9000, la norma ISO 9001 es la única norma certificable, esto implica para las empresas que toman la decisión estratégica de implementar un sistema de gestión de la calidad y realizar la certificación, que los procesos de producción y el producto o servicio final tengan un alto estándar de calidad avalado por un ente autorizado por el Estado, para dar dicho reconocimiento.

Los beneficios de implementar un sistema de gestión de la calidad 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 sus objetivos;
- la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad específicos. (ISO, 2015)

La norma ISO 9001 emplea el enfoque basado en procesos, que incorpora el ciclo Planificar - Hacer - Verificar - Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. (ISO, 2015)

7.4.2 Herramientas de la calidad.

7.4.2.1 Diagrama de flujo. Un diagrama de flujo herramienta básica para la representación de los macro procesos, procesos, subprocesos y/o tareas. Los pasos corresponden a datos o actividades y se representan mediante figuras de distintos tipos, el flujo de la actividad, mediante flechas que conectan las figuras.

Comúnmente, esta herramienta es usada para segmentar el proceso en sus partes más elementales, dando a conocer las relaciones entre las actividades que lo conforman. Así mismo, es de gran valor ya que, muestra los elementos básicos de la actividad eliminando elementos superfluos. (García Jimenez, 2010)

7.4.2.2 Plantillas de inspección. Las plantillas o planillas de inspección son herramientas de recopilación de datos en tiempo real. Consisten en la elaboración de una tabla sencilla con un encabezado, en la cual, se realiza el registro de la actividad a controlar y el encargado de realizar la recogida de datos, el trabajo, los datos necesarios para identificar y poder comparar con plantillas elaboradas con el mismo fin. (García Jimenez, 2010)

Los datos a recopilar pueden ser cuantitativos o cualitativos. Los aspectos a controlar se despliegan en la plantilla de tal manera que el controlador solo tiene que marcar donde corresponda en función de si la característica a controlar aparece. Algunas de las plantillas de inspección más usadas son las listas de chequeo (check list), en las cuales se despliegan las actividades de una tarea o

procedimiento, una vez, realizada la actividad registra una marca de verificación para dar fe de la realización de tal actividad. Estas sirven para controlar que no sean olvidados paso establecidos. (García Jimenez, 2010)

7.5 Superintendencia de Sociedades.

Olimpia Management es una empresa que por su naturaleza es inspeccionada, vigilada y controlada por la Superintendencia de Sociedades, dicha entidad es quien ejerce conforme a las directrices impartidas por el Superintendente de Sociedades.

La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales. (Superintendencia de Sociedades, 2017)

7.6 Superintendencia de Industria y Comercio

Olimpia Management es una empresa que por su naturaleza es controlada por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), dicha entidad controla y vela por el cumplimiento de los objetivos relacionados con la naturaleza y funciones propias de la Superintendencia de Industria y Comercio, desarrollando las políticas generales del gobierno en materia de propiedad industrial, protección del consumidor, protección de la competencia, asuntos jurisdiccionales, protección de datos personales y comunicaciones. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2015)

7.6.1 Propiedad industrial

La Propiedad Industrial es un sistema administrado por el Estado, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, para la concesión de derechos sobre nuevas creaciones (Patentes de invención, modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de trazados de circuitos integrados) y a los comerciantes sobre los signos que utilizan para distinguir sus productos y servicios (Marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales) en el mercado. Asimismo, conoce y decide sobre la declaración de protección de una denominación de origen (Decreto 3081 de 2005).

7.6.2 Protección de la competencia

Para que un modelo de libre empresa apalanque el desarrollo del país y represente posibilidades de desarrollo para todos, es necesario que la actividad empresarial no se vea afectada por conductas monopolísticas y desleales.

Con la finalidad de fortalecer la eficiencia del aparato productivo nacional, garantizar que los consumidores tengan libertad de acceso y elección a la oferta de bienes y servicios, así como propender porque en el mercado exista variedad de precios y calidades, la Superintendencia

investiga, corrige y sanciona las prácticas comerciales restrictivas de la competencia y la competencia desleal. Asimismo, se analizan para autorizar, condicionar u objetar las integraciones de empresas que se dediquen a una misma actividad productiva o participen en la misma cadena de valor. (Superintendencia de industria y Comercio, s.f.)

7.6.3 Protección de datos personales

La Superintendencia protege el derecho fundamental de Habeas Data, estos son, conocer actualizar y rectificar los datos personales.

La protección está amparada en la Ley 1266 de 2008, también conocida como Ley de Habeas Data, la cual se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos. En este sentido, la aplicación de la Ley 1266 de 2008 está encaminada a regular el uso de esa información y por tanto otro tipo de datos (por ejemplo, aquellos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico o los que se incluyen en una historia clínica) se encuentran excluidos de la aplicación de esta norma.

Así mismo, la Ley 1581 de 2012, establece que la protección será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada, excepción hecha de las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico, a las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, a las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia, a las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales, a las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993 (Censos de población y vivienda). (Superintendencia de industria y Comercio, s.f.)

8. Metodología del proyecto

8.1 Naturaleza de la investigación

Este proyecto tiene un diseño cualitativo dado que permite hacer el análisis a múltiples factores internos de la organización, además de la contextualización del problema; así mismo, no se fundamenta en la estadística, ni indicadores de medición.

8.2 Tipo de investigación

Para el desarrollo de este proyecto, el tipo de investigación será descriptivo toda vez que, este tipo el mismo permite diagnosticar, describir, analizar, interpretar y representar la situación de la empresa, de esta forma se conseguirá una visión más amplia del funcionamiento y los procesos que se deben ejecutar para el logro de los objetivos.

8.3 Universo, población, muestra.

8.3.1 Universo

El proyecto se realiza en la empresa Olimpia Management S.A., la misma tiene cerca de 200 empleados

8.3.2 Población

La unidad de Relaciones y Cuidado del Cliente.

8.3.3 Muestra

La muestra del proyecto está definida por los procesos, procedimientos y actividades que se ejecutan dentro de la unidad organizacional, tales como, vinculación, implementación y PQRSA.

8.4 Plan para la recolección y procesamiento de datos

La ampliación e implementación del sistema de gestión de calidad en la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente de Olimpia Management S.A. se lleva a cabo en tres fases, las cuales se detallan en la siguiente ilustración.

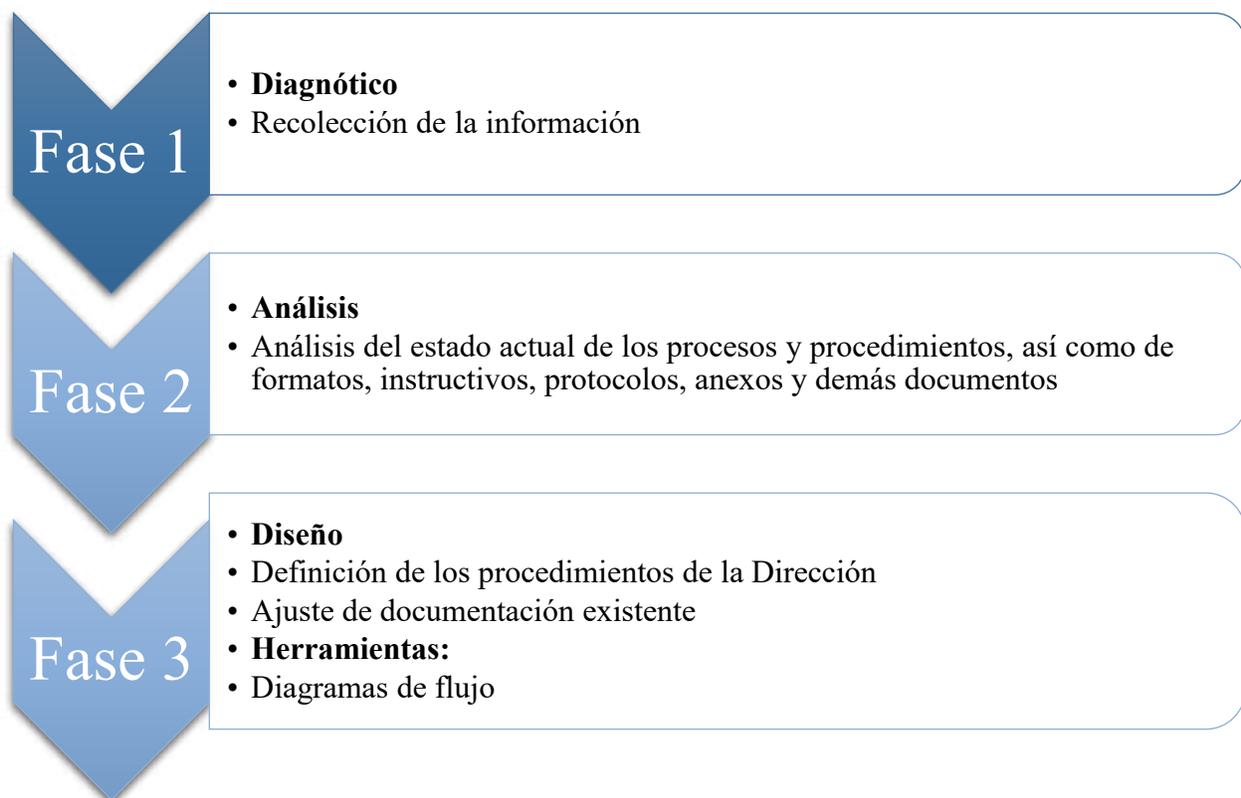


Ilustración 6 Metodología

(Autora, 2018)

8.5 Descripción de los datos obtenidos e interpretación

8.5.1 Diagnostico

Inicialmente la autora en compañía de algunos funcionarios de la organización, empieza la recolección de la información, por medio de una lista de verificación, en donde son analizadas las categorías de registros en la herramienta de gestión de solicitudes y son contrastadas con los protocolos obsoletos y la documentación vigente. Una vez, realizado este análisis se agrupan las categorías, de acuerdo con su participación en el ciclo de vida del cliente, que va desde la vinculación hasta la salida a operación.

A continuación, se listan los protocolos existentes en la Dirección.

- Protocolo Cambio de Contrato
- Protocolo Desvinculación de Centros
- Protocolo devolución de pines
- Protocolo facturación y cupos
- Protocolo gestión de convenios
- Protocolo gestión de cotizaciones
- Protocolo gestión financiera
- Protocolo incidentes antifraude
- Protocolo pin directo
- Protocolo promoción recargas en grupo
- Protocolo recepción de dispositivos daño o garantía
- Protocolo seguimiento operaciones
- Protocolo seguimiento plan cero
- Protocolo servicio de seguridad - bolsa de horas
- Protocolo Actualización Directorio Web
- Protocolo Actualización de Datos
- Protocolo Aplicación de Pagos
- Protocolo cambio de beneficiario
- Protocolo cambio de ciclo de facturación
- Protocolo Cierre Temporal
- Protocolo Desvinculación
- Protocolo Facturación
- Protocolo Gestión Cartera
- Protocolo incremento IPC
- Protocolo Instalación
- Protocolo Plazo de pago
- Protocolo Reactivación
- Protocolo Renovaciones
- Protocolo Suspensiones
- Protocolo Terminación de Contrato Voluntaria

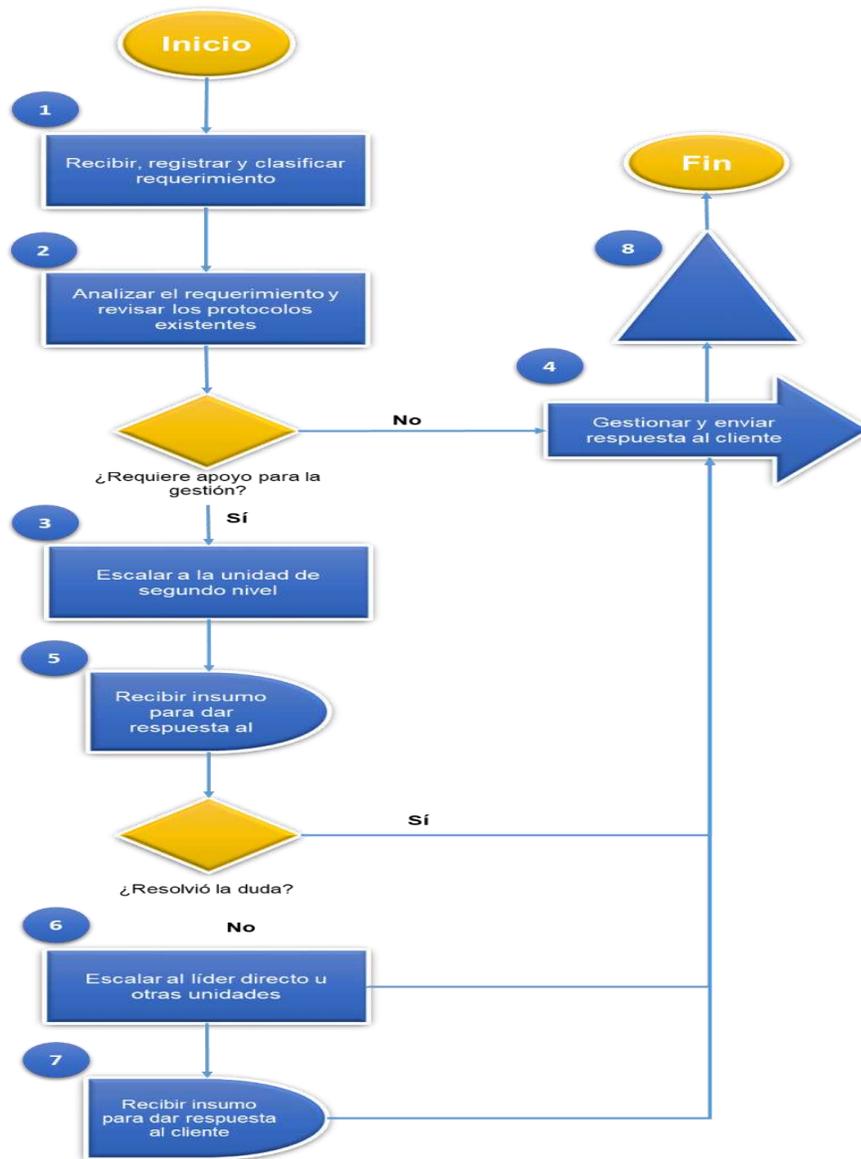


Ilustración 7 Paso a paso para la ejecución de actividades
(Autora, 2018)

8.5.2 Análisis

De acuerdo a la información recolectada, se procede a realizar el respectivo análisis, con el objetivo de llevar a cabo sesiones de trabajo, en donde se inicia un proceso de definición y es expuesta la propuesta para el diseño de los procedimientos necesario para la correcta ejecución de las actividades; para esta actividad se tuvieron en cuenta los protocolos que la Dirección en su momento uso para la ejecución de actividades en la operación.

8.5.3 Diseño

Con el apoyo y participación de la operación se procede a la definición de los siguientes procedimientos; en los cuales se pretende detallar el inicio y fin de la gestión de clientes en la prestación del servicio.

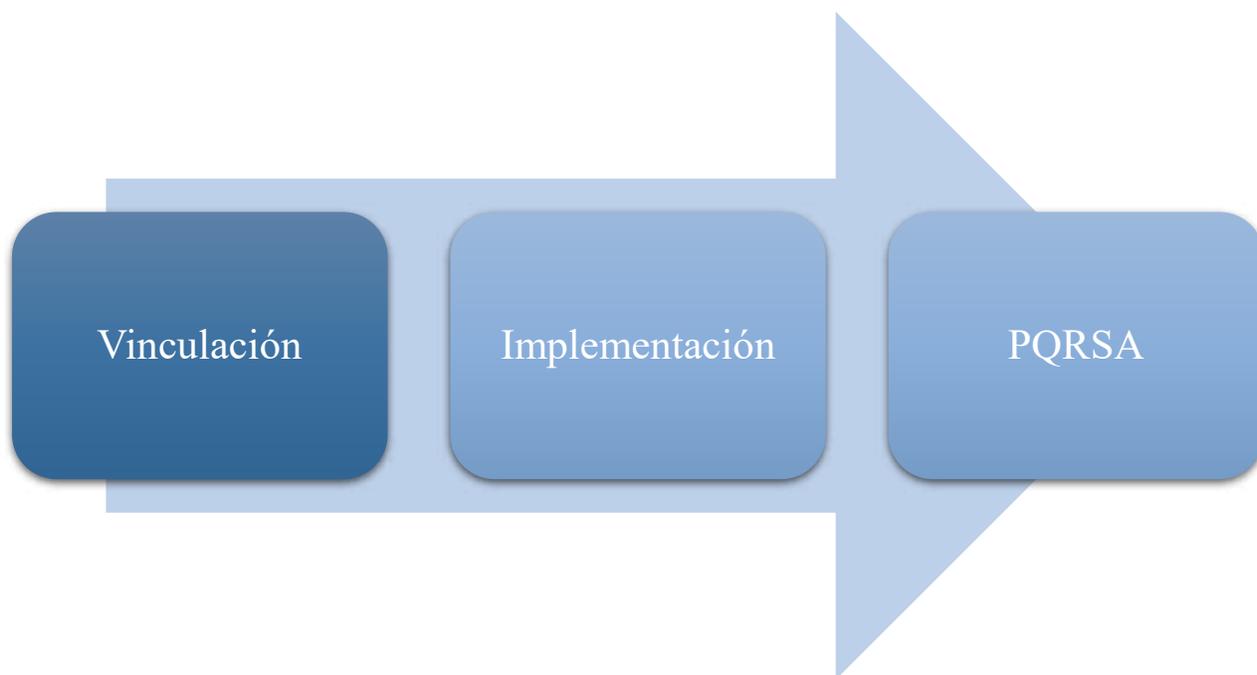


Ilustración 8 Definición de procedimientos

(Autora, 2018)

8.6 Análisis de los resultados

Este proyecto además de permitir la mejora continua en el proceso de Experiencia de Cliente y los demás transversales, contribuye a la estandarización de las labores de la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente, optimizando recursos, así mismo, se identifica la posibilidad de reducir tiempos, ya que, los Analistas tienen más claridad de los puntos a trabajar y la forma de hacerlo.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que este mercado es cambiante. Los clientes a menudo buscan mejorar su experiencia con el producto y/o servicio, por lo que Olimpia ha desarrollado diversas estrategias para cumplir con las expectativas de sus clientes y presentar ofertas de valor a los nuevos.

Basado en lo anterior, los resultados de este proyecto son positivos, se diseñaron 3 procedimientos (Vinculación, Implementación y PQRS), así mismo, un total de 18 formatos, los

cuales están distribuidos de la siguiente manera: 8 asociados al procedimiento de Implementación, 5 para el de Vinculación y los 5 restantes para el procedimiento de PQRSA.

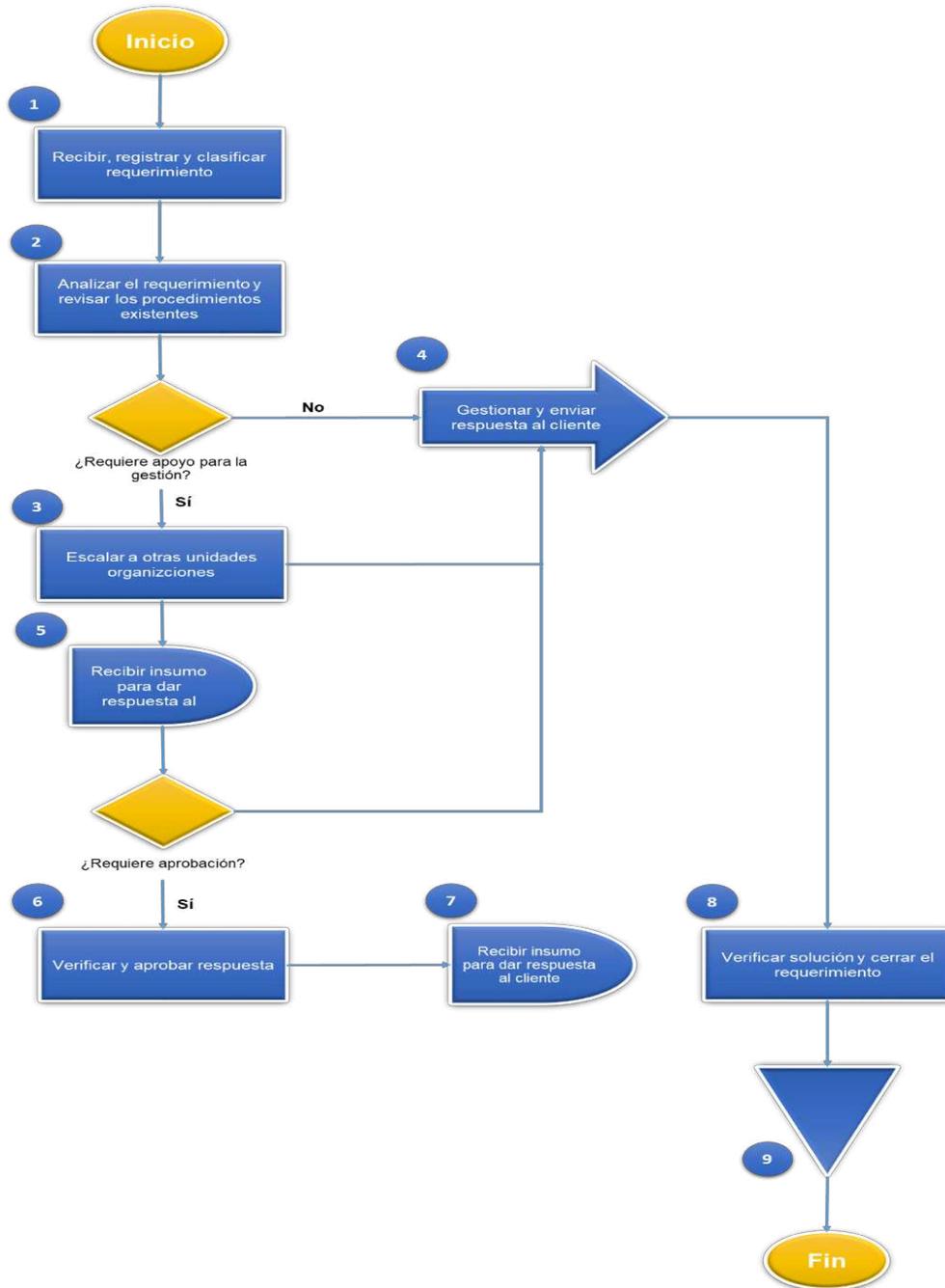


Ilustración 9 Paso a paso para la ejecución de actividades posterior a la creación de los procedimientos
(Autora, 2018)

9. Administración del proyecto

9.1 Actualización del cronograma de actividades

MES	Septiembre							Octubre																														
ACTIVIDADES	4° Semana							1° Semana							2° Semana							3° Semana							4° Semana							5° Semana		
	24	25	26	27	28	29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Aprobación del anteproyecto	█																																					
Elaboración cronograma de actividades		█	█	█	█																																	
Planteamiento del problema		█	█	█	█																																	
Justificación				█	█	█	█																															
Definición de objetivos				█	█	█	█																															
Marco Referencial							█	█	█	█	█																											
Metodología							█	█	█	█	█																											
Recolección de información													█	█	█																							
Árbol de problema														█	█	█	█																					
Rediseñar el trabajo sobre el																																						

10. Resultados de la pasantía

Se diseñaron 3 procedimientos los cuales se detallan a continuación y se muestran en las ilustraciones.

- **P-VM-06 VINCULACIÓN CLIENTES BIOMETRÍA**

Descripción: Este documento describe los lineamientos para realizar la vinculación de clientes para el servicio de validación de identidad Biométrica; va dirigido a los trabajadores de Olimpia, es necesario para soportar la trazabilidad de sus actividades. Genera valor a la organización cuando es ejecutado y se hace uso de las herramientas aquí descritas.

Objetivo: Vincular a los clientes de biometría, confirmando el cumplimiento de los requisitos documentales, legales, normativos y de seguridad para suministrar el servicio.

Alcance: El procedimiento inicia con la identificación o solicitud de vinculación de cliente de validación de identidad biométrica, que incluye el envío de la propuesta comercial y va hasta la legalización del contrato, junto con la creación del usuario en el sistema de gestión de solicitudes.

Cargo Responsable: Directora de Relaciones y Cuidado del Cliente

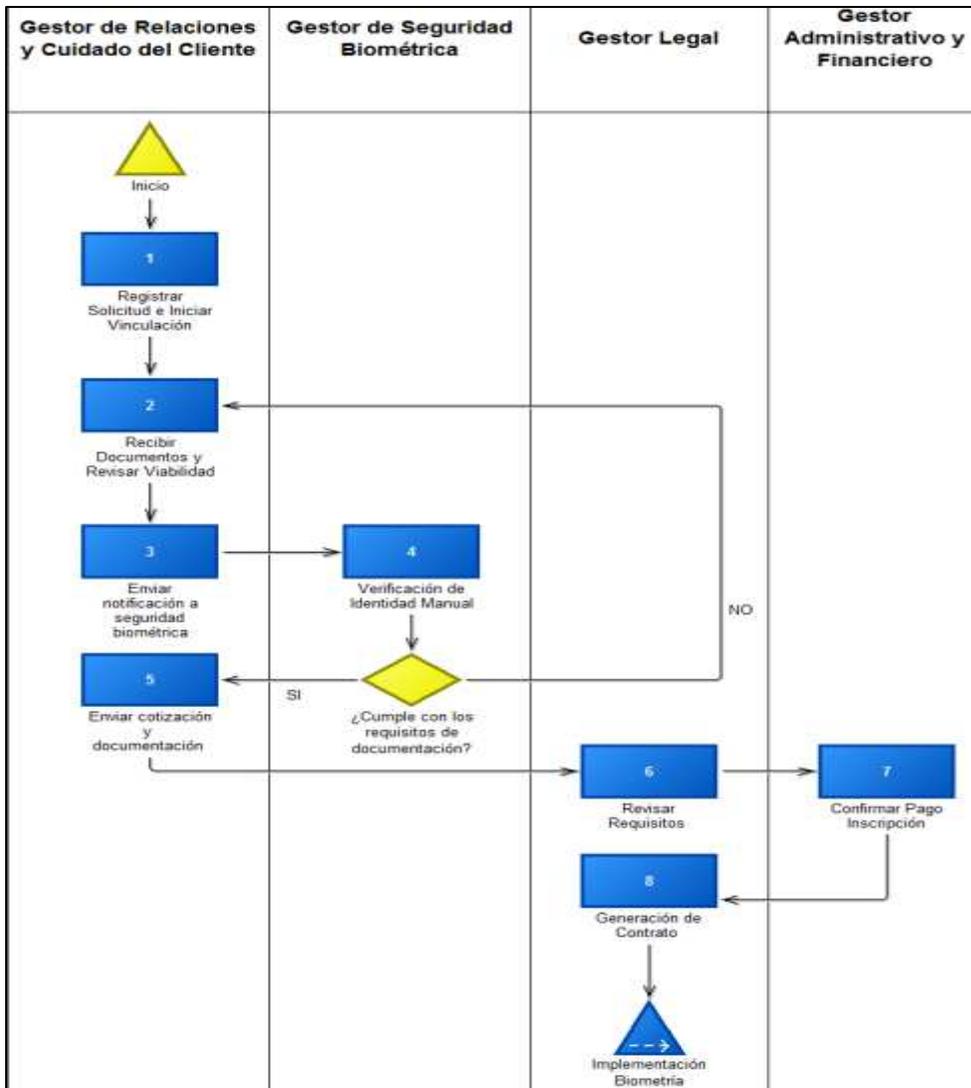


Ilustración 10 Procedimiento de vinculación

(Serrano, Andrea; Autora, 2018)

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	2018-03-02	Creación del Documento
2	2018-03-22	Se incluye en la Actividad 1: Vigencia de cámara de comercio y Certificado de matrícula de establecimiento de comercio por cada CRC. Se cambia en la Actividad 8, inicio de proceso pre operativo por proceso de Implementación Biometría. Se incluye Actividad 9 y se ajusta alcance del procedimiento.

Ilustración 11 Control de cambios procedimiento Vinculación

- P-EC- IMPLEMENTACIÓN BIOMETRÍA

Descripción: Este documento describe los pasos necesarios a realizar para la implementación del servicio de Seguridad Biométrica en los clientes, así como la información para garantizar el cumplimiento de los requisitos y condiciones para el inicio de la operación de los mismos.

Objetivo: Gestionar los pasos necesarios para cumplir los requisitos y condiciones para el inicio de la Operación de los clientes.

Alcance: El procedimiento inicia desde la notificación del área legal para inicio del procedimiento de implementación del servicio de Seguridad Biométrica y finaliza con la solicitud de activación del cliente a la Mesa de Ayuda.

Cargo Responsable: Directora de Relaciones y Cuidado del Cliente

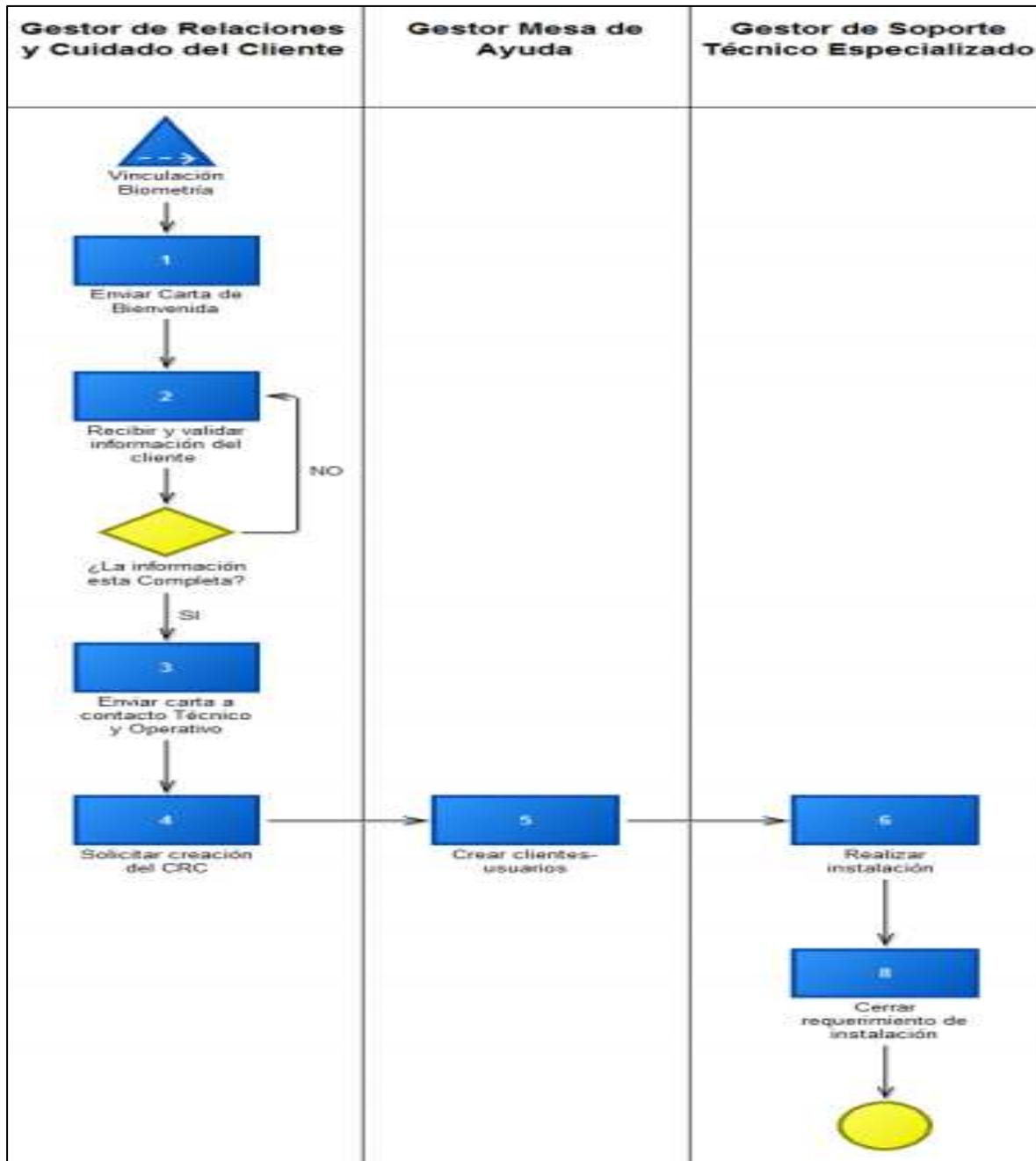


Ilustración 12 Procedimiento implementación

(Serrano, Andrea; Autora, 2018)

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	2018-03-23	Creación del Documento

Ilustración 13 Control de cambios procedimiento Implementación

- P-EC-11 PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y APELACIONES

Descripción: Este documento contiene los lineamientos base para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y apelaciones que se presenten en la relación con los clientes frente la prestación de un servicio o producto activo en el catálogo de servicios de Olimpia. Va dirigido a los trabajadores de Olimpia que ejecutan el Rol de Gestor de Relaciones y Cuidado del Cliente, soportando la trazabilidad de sus actividades.

Objetivo: Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones que surjan de la prestación de los servicios o productos de Olimpia.

Alcance: Inicia con la recepción de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o apelaciones realizadas por los clientes, va hasta la respuesta y/o solución suministrada al cliente; incluye el trámite de tutelas, demandas y sanciones con el apoyo de la Unidad Legal.

Cargo Responsable: Directora de Relaciones y Cuidado del Cliente

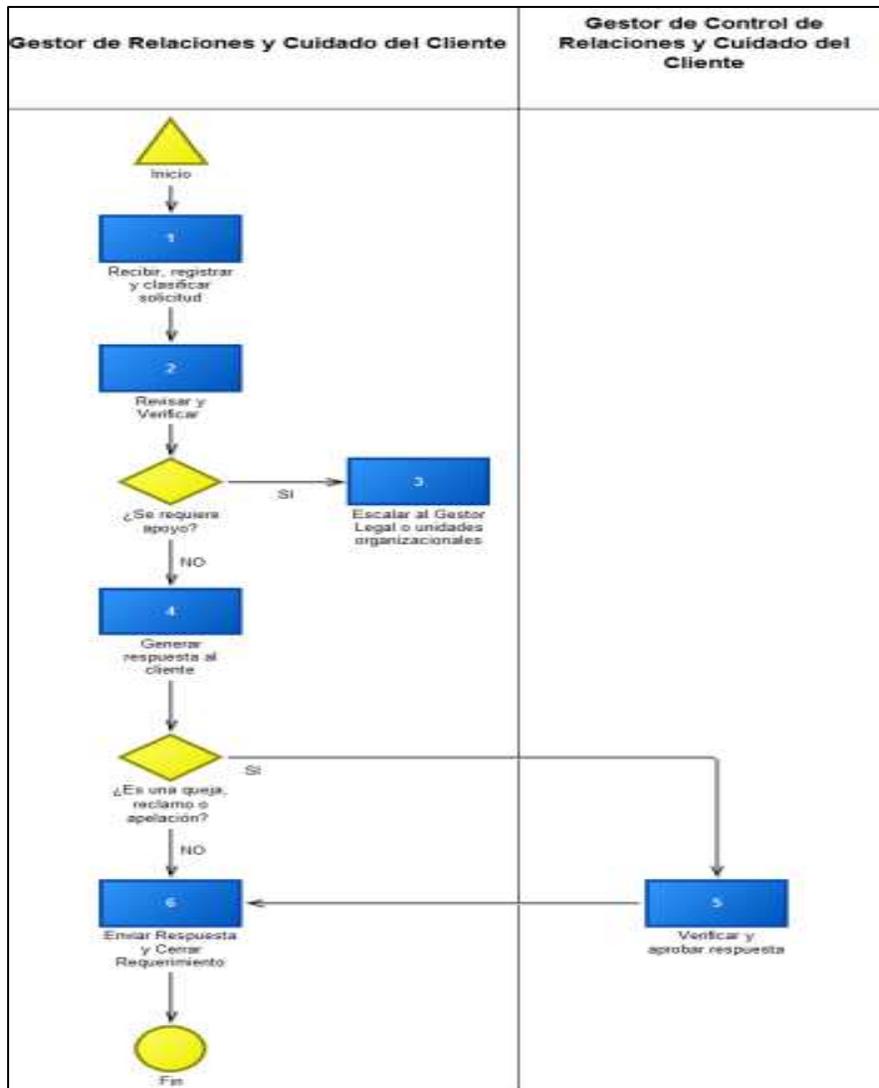


Ilustración 14 Procedimiento de PQRSA

(Serrano, Andrea; Autora, 2018)

1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	2013-12-31	Creación del Documento
2	2018-04-24	Actualización de actividades frente a mejora en el proceso, cambia codificación de P-SS a P-EC, basado en el nuevo mapa de procesos. Solicitud GLPI 9036
3	2018-05-29	Ajuste de roles involucrados, actividad número 5 y políticas. Solicitud GLPI 9527
4	2018-07-10	Ajuste de nombre de procedimiento por Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Apelaciones, ajuste de actividades, ajuste de políticas incluyendo las felicitaciones.
5	2018-07-19	Se incluye rol de seguimiento y verificación y se elimina de rol gestor legal; ajuste de actividades y políticas.

Ilustración 15 Control de cambios procedimiento PQRSA

Cabe resaltar que para cada uno de los procedimientos descritos anteriormente se diseñaron los respectivos formatos, los cuales se listan en la tabla 2. Algunos de estos fueron ajustados, dado que, se encontraban bajo otros formatos de forma, y fueron actualizados, dando uniformidad a lo definido.

PROCEDIMIENTO	FORMATOS
P-VM-06 VINCULACIÓN CLIENTES BIOMETRÍA	Cotizadores 2018
	Plantilla de Registro y Actualización Datos Cliente
	Carta de Aceptación Propuesta Económica
	Información General de Clientes
	Lista de chequeo
P-EC-15 IMPLEMENTACIÓN BIOMETRÍA	Plantilla Estado Operación y Certificaciones
	Carta Información Administrador y Representante Técnico.
	Carta de Bienvenida
	Cotizadores
	Plantillas de Información General
	Matriz Aplicaciones y Proveedores
	Matriz de Convenios, Información de Clientes, Aplicaciones y Proveedores.
Calculadora Pruebas	
P-EC-11 PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y APELACIONES	Actualización de Contactos
	Plantilla Paz y Salvo, Certificaciones, Procesos y Terminación de Contrato.
	Control de Acuerdos de Pago, Comunicados, Certificaciones y Tarifas.
	Solicitud de Suspensión
	Matriz Clientes Desvinculados

Tabla 2 Lista de formatos

(Serrano, Andrea; Autora, 2018)

11. Conclusiones y sugerencias

El resultado de la pasantía profesional fue, diseñar y estandarizar el Sistema de Gestión de Calidad, bajo el estándar de la norma ISO 9001:2015, en la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente de la empresa Olimpia Management S.A., permitiendo así, la identificación y diseño de 3 procedimientos que tienen como objetivo garantizar y extender el sistema hacia la dirección.

1. Vinculación clientes Biometría
2. Implementación Biometría
3. Procedimiento de PQRSA

Esto conducirá a la dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente a un mejoramiento continuo de los procesos, involucrando a las unidades organizacionales que intervienen en la prestación del servicio, como lo son: Gerencia Comercial, Legal, Administrativa y Financiera y de Operaciones.

Se convirtió en un reto, por ser esta dirección en Olimpia Management, la única que carecía de procedimientos con alcance e impacto hacia el cliente interno y externo por la implementación de procedimiento que generaran impacto en la organización, todo esto con el ánimo de facilitar la gestión de solicitudes en la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente y estandarizar el manejo de estas, se realiza el diseño de los procedimientos y formatos correspondientes; se socializan con la Dirección para su aprobación y posterior implementación.

El desarrollo de este proyecto y sus actividades da lugar a resultados enfocados a la documentación del cómo realizar diversas actividades indispensables para garantizar el funcionamiento adecuado del área y las involucradas.

Todo lo anterior estuvo alineado con la aplicación de buenas prácticas a nivel mundial como lo sugiera la norma; la estandarización de los procesos que se ejecutan, obteniendo como beneficios, la capacidad para ofrecer servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

Finalmente, se sugiere a la empresa Olimpia Management S.A. la implementación y puesta en marcha de los procedimientos diseñados, esto le permitirá a la Dirección de Relaciones y Cuidado del Cliente la correcta ejecución y operación de sus actividades diarias, así como, la mejora continua e incrementar la satisfacción de sus clientes frente a la prestación del servicio.

Con los procedimientos como resultado, estamos seguros de que Olimpia, podrá seguir construyendo este tipo de procedimientos en otras direcciones que repercutan directamente en la mejora continua de los procesos basados en los objetivos misionales de la organización.

Referencias

- Alvear Sevilla, C. (1998). *Calidad total: conceptos y herramientas prácticas*. México: Limusa.
- Autora. (19 de Octubre de 2018).
- Camara de Comercio de Bogotá. (06 de Agosto de 2018). Certificado de Existencia y Representación Legal. Bogotá.
- Cubillo Rodríguez, María Costanza; Roza Rodríguez, Diego. (2012). *El Concepto de Calidad: Historia, Evolución e Importancia para la Competitividad*.
- El Tiempo. (12 de Diciembre de 2016). Obtenido de <http://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/avances-del-sector-ti-en-colombia-51002>
- García Jimenez, J. (11 de Enero de 2010). Obtenido de <https://jesusgarciaj.com/2010/01/11/las-siete-herramientas-de-la-calidad-diagrama-de-flujo/>
- González Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. ECOE Ediciones Ltda.
- Google Maps. (2018). *www.google.com*. Obtenido de <https://www.google.com/maps>
- Intranet Olimpia Management S.A. (06 de Enero de 2015). *Intranet Olimpia Management S.A.* Obtenido de <https://intranet/SIG/SitePages/Inicio.aspx>
- Invest In Bogotá. (22 de Diciembre de 2017). Obtenido de <http://es.investinbogota.org/invierta-en-bogota/en-que-invertir/servicios-de-base-tecnologica/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicaciones-tic>
- ISO. (2015). NORMA ISO 9001:2015.
- ISO. (s.f.). *Organización Internacional para la Estandarización*. Obtenido de <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Olimpia Management. (2018). *Sistema Integrado de Gestión*. Obtenido de Intranet
- Olimpia Management S.A. (04 de Octubre de 2016). *Intranet Olimpia Management S.A.* Obtenido de <https://intranet/sig/SitePages/Seguridad.aspx>
- Olimpia Management S.A. (22 de Junio de 2017). *Intranet Olimpia Management S.A.* Obtenido de <https://intranet/sites/wikiolimpia/Paginas/Organizacion/Valores.aspx>
- Olimpia Management S.A. (24 de Febrero de 2017). *Intranet Olimpia Management S.A.* Obtenido de https://intranet/sig/Repositorio_SIG/01_Fundamentos/01_Antecedentes/F-GE-01%20Mapa%20estrategico%20Olimpia.pdf
- Olimpia Management S.A. (s.f.). *www.olimpiait.com*. Obtenido de <https://www.olimpiait.com/quienes-somos.html>

Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. d., & Florez Lizcano, C. I. (2013). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 183, 184.

Serrano, Andrea; Autora. (Julio de 2018). Bogotá.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2015). *www.sic.gov.co*. Obtenido de http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Gestion_Talento_Humano/MANUAL-DE-FUNCIONES-Y-COMPETENCIAS-LABORALES-SIC-13-10.pdf

Superintendencia de industria y Comercio. (s.f.). *www.sic.gov.co*. Obtenido de <http://www.sic.gov.co/objetivos-y-funciones>

Superintendencia de Sociedades. (2017). *Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2017*. Bogotá.

Villarraga, J. (Enero de 2018). Cambios estratégicos . (L. A. Serrano, Entrevistador)

www.olimpiait.com. (4 de Octubre de 2016). Obtenido de <https://www.olimpiait.com/politica-de-calidad-y-seguridad.html>