

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO BAJO LA
NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A LA EMPRESA “GM ASEGURAMOS
LTDA”**

**LUZ KELLY CUERO QUIÑONES
AMMAR EDITH PINEDA MONTES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN S.G.C. NTC ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2015**

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO BAJO LA
NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A LA EMPRESA “GM ASEGURAMOS
LTDA”**

**LUZ KELLY CUERO QUIÑONES
AMMAR EDITH PINEDA MONTES**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Administradora de Empresas**

**Asesor:
Mg. MARIA ANGELICA INSUASTY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN S.G.C. NTC ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el presente informe, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Comité curricular de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del asesor

Firma del jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2015

AGRADECIMIENTOS

Al Doctor gerente y a la representante legal de GM ASEGURAMOS LTDA por permitirnos desarrollar este proyecto y brindarnos su apoyo para el cumplimiento de los objetivos.

Al asesor, por sus valiosos aportes y guiarnos en la elaboración de este trabajo.

A los trabajadores de la empresa, por su colaboración y disposición al atender nuestras solicitudes.

DEDICATORIA

Le agradecemos a Dios porque gracias a él que ha estado siempre con nosotros, pudimos terminar nuestra carrera y realizar este trabajo.

A nuestros padres a quienes debemos todo lo que somos, porque siempre han estado a nuestro lado para apoyarnos. Gracias por ser tan comprensivos y pacientes, y muy especialmente por brindarnos la oportunidad de llegar a ser unas profesionales.

A nuestra familia porque de alguna manera también han contribuido a nuestra formación y a quienes agradecemos su ayuda.

A nuestros amigos por brindarnos la energía positiva que necesitábamos para culminar con éxito este logro.

A nuestros docentes porque permitieron enriquecernos con sus conocimientos y sabiduría y nos enseñaron a ser mejores personas durante la academia.

A la Universidad porque hizo que fuéramos parte de la formación universitaria y de esta manera contribuir al progreso de las comunidades.

RESUMEN

El presente trabajo informe de diplomado plantea una propuesta para el diseño y desarrollo del servicio basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 en la empresa GM ASEGURAMOS LTDA, en la ciudad de Pasto dedicada a la comercialización y distribución de pólizas de seguros SOAT. Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global.

Para realizar la propuesta para el diseño y desarrollo del servicio se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir del capítulo 7 se establecieron las bases para el diseño del sistema. La Norma NTCGP 1000:2009 en cuanto a conceptos.

En primer lugar se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa con respecto a la Norma, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos mediante la matriz de aplicación DOFA. Seguidamente se realizó la propuesta de direccionamiento estratégico para la empresa. Igualmente se identificaron los procesos involucrados directamente con la empresa, los que conforman el mapa de procesos. Luego de haber identificado los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se diseñó la propuesta de caracterización de los procesos y procedimientos que se desarrollan en la organización. El ciclo PHVA es una herramienta muy importante ya que nos brinda una solución que realmente nos permite mantener la competitividad de nuestros productos y servicios, mejorar la calidad, reducir los costos, mejorar la productividad, reducir los precios, aumentar la participación de mercado, supervivencia de la empresa, proveer nuevos puestos de trabajo, aumentar la rentabilidad de la empresa.

Posteriormente se procede a presentar los resultados de la propuesta para el diseño y desarrollo del servicio, como caracterizar los procesos, control de documentos y control de registros

Finalmente, se expondrán las conclusiones referentes al trabajo realizado en cuanto a la propuesta de implementación del diseño y desarrollo del servicio y las recomendaciones para mantener dicho sistema funcionando apropiadamente y acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

ABSTRACT

This paper diploma report presents a proposal for the design and development based on the international standard ISO 9001 Service: 2008 company GM ASSURE LTDA, in the city of Pasto dedicated to the marketing and distribution of insurance policies SOAT. This proposal seeks to respond to customer requirements, organization, and improve overall performance.

To make the proposal for the design and development service was used as a study tool ISO 9001: 2008, which was revised and performed each of its requirements into eight chapters that comprise it. From Chapter 7 the basis for system design were established. NTCGP Standard 1000: 2009 in terms of concepts.

First a thorough analysis of the current situation of the company with respect to the regulation was undertaken, achieving identify existing gaps in their processes through the SWOT matrix application. Then the proposed strategic direction for the company was conducted. Also the processes involved directly with the company were identified, which make up the process map. After identifying the main processes and laid the foundation of the company line, the proposed characterization of the processes and procedures that are developed in the organization was designed. The PDCA cycle is a very important tool as it gives us a solution that truly allows us to maintain the competitiveness of our products and services, improve quality, reduce costs, improve productivity, reduce prices, increase market share, survival company, providing new jobs, increase company profitability.

Then proceed to present the results of the proposed el diseño and service development, as characterize the processes, document control and records control

Finally, the findings concerning the work will be presented regarding the proposal to implement the design and development of service and recommendations for maintaining the system working properly and according to the requirements of ISO 9001: 2008.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. ASPECTOS GENERALES.....	21
1.1 DISEÑO Y DESARROLLO	21
1.2 OBJETIVOS.....	21
1.2.1 Objetivo general.....	21
1.2.2 Objetivos específicos:	21
1.3 MARCO TEÓRICO	21
1.4 MARCO CONCEPTUAL	23
2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	27
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	27
2.1.1 Áreas:.....	28
2.1.1.1 Financiera.	28
2.1.1.2 Comercial.....	28
2.1.1.3 Servicios	28
2.1.1.4 Administrativa.	28
2.2 COMPARACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 CON LA SITUACION ACTUAL DE “GM ASEGURAMOS LTDA”.	30
2.3 MATRICES	32
2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	36
2.4.1 Misión.....	36

2.4.1.1 Misión Propuesta.	36
2.4.1.2 Visión.	37
2.4.1.3 Visión Propuesta.....	37
2.4.2 Política de calidad propuesta.....	37
2.4.2.1 Objetivo de Calidad propuesto.....	37
 3. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	 38
3.1 IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS.....	38
3.1.1 Procesos.....	38
3.1.2. Caracterización del proceso propuesto para la venta de pólizas SOAT	42
3.1.2.1 Identificación del producto.	43
3.1.2.2 Descripción del producto.....	44
3.2 DISEÑO Y DESARROLLO PROPUESTO	44
 4. PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS.....	 46
4.1 PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS.....	46
 5. MODELO BASICO DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y CONTROL DE REGISTROS	 50
5.1 TABLAS DE REQUERIMIENTOS.....	50
5.1.1 Planificación de los procesos de realización del producto (etapas del proceso).	50
5.1.2 Planificación de los procesos de realización del producto (plan operativo por requisitos).	50
5.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	50
5.3 RECEPCIÓN DE MATERIALES.....	51

5.4 RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS.....	51
5.5 REQUISICIÓN DE SUMINISTROS Y PAPELERÍA	51
5.6 SEGUIMNIENTO Y MEDICIÓN	51
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFIA	55
NETGRAFÍA	56
ANEXOS	57

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Matriz MEFI: evaluación de factor interno para la empresa GM ASEGURAMOS Ltda.	32
Cuadro 2. Matriz MEFE: Matriz de factores externos para la empresa GM ASEGURAMOS Ltda.	33
Cuadro 3. Matriz DOFA: Análisis interno y externo empresa.....	34
Cuadro 4. Estrategias y Planeación.....	35

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Caracterización del proceso de póliza de cumplimiento	39
Figura 2. Caracterización del proceso de póliza de manejo	40
Figura 3. Caracterización del proceso de póliza de responsabilidad civil	41
Figura 4. Caracterización del proceso de póliza de incendios	42
Figura 5. Caracterización del proceso de venta de SOAT propuesto	43
Figura 6. Cadena de valor y la satisfacción de las partes interesadas	45
Figura 7. Póliza de cumplimiento	46
Figura 8. Póliza de manejo	47
Figura 9. Póliza de responsabilidad civil	47
Figura 10. Póliza de incendios	48
Figura 11. Póliza de seguro SOAT (Propuesta)	49

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. MAPA DE PROCESOS.....	58
ANEXO B. PLANIFICACION DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (etapas del proceso).....	59
ANEXO C. PLANIFICACION DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL	60
ANEXO D. EVALUACION DE PROVEEDORES	61
ANEXO E. RECEPCION DE MATERIALES	62
ANEXO F. RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTOS COMPRADO	63
ANEXO G. REQUISICION DE SUMINISTROS Y PAPELERIA	64
ANEXO H. SEGUIMNIENTO Y CONTROL	65
ANEXO I. FORMATO RENDICIÓN DE PAPELERÍA SOAT	66
ANEXO J: RENDICION DE PAPELERIA SOAT	67
ANEXO K: EVIDENCIAS	68

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

En el mundo global la competitividad se ha convertido en un elemento esencial para que las empresas gestionen estrategias empresariales que los ayude a permanecer en los mercados; se debe tener en cuenta que lo que funcionó hoy en una organización no necesariamente funcione mañana, debemos estar en constantes cambios en el mercado, es por eso que toda organización necesita formalmente diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad para que tanto el Talento Humano como los procesos que se realizan dentro de ella tengan los lineamientos que se necesitan para ser productivos generando un impacto positivo, confiable y seguro, mediante la eficacia y la eficiencia la cual hace que la organización sea más competitiva frente a otras compañías de seguros con un valor agregado que logre la satisfacción total de los clientes.

Este trabajo se realiza bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008¹ quien será nuestro punto de referencia para el diseño y desarrollo del servicio en GM ASEGURAMOS LTDA.

“El capítulo 7 de la norma “Realización del producto” contiene los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente hasta la entrega del producto o servicio; es la columna vertebral de la norma puesto que la satisfacción del cliente se ve reflejada en la entrega del producto o servicio que cumple con los requerimientos de ese cliente. Es por eso que se debe planear la **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO(7.1)** cumpliendo con a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, b) la necesidad de establecer procesos y documentos y proporcionar recursos específicos para el producto, c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4). **LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE (7.2)**, se debe hacer la **determinación de los requisitos relacionados con el producto** (7.2.1), la organización debe determinar: a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores de la misma, b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, c) los requisitos legales y reglamentarios aplicados al producto y d) cualquier requisito adicional que la organización considere

¹ NORMAS TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO 9001:2008, (primera actualización).Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Generalidades. Bogotá D.C., Colombia: Icontec, 2006. p. 30.

necesario. **La revisión de los requisitos relacionados con el producto** (7.2.2), la organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa o proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos y debe asegurarse de que: a) están definidos los requisitos del producto, b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente y c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. **La comunicación con el cliente** (7.2.3) la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a: a) la información sobre el producto, b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. **EL DISEÑO Y DESARROLLO (7.3), planificación del diseño y desarrollo** (7.3.1) la organización debe planificar y controlar el diseño. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar a) las etapas del diseño y desarrollo, b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo y, c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. **Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo** (7.3.2) deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir: a) los requisitos funcionales y de desempeño, b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables, c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. **Los resultados del diseño y desarrollo** (7.3.3): Los resultados de diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y deben aprobarse antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben: a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto. **La revisión del diseño y desarrollo** (7.3.4). En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para: a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e b) indicar cualquier problema y proponer las acciones necesarias. **La verificación del diseño y desarrollo** (7.3.5). Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo: deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). **La validación del diseño y desarrollo** (7.3.6). Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que

sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). El **control de los cambios del diseño y desarrollo** (7.3.7). Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse ante de su implementación. La revisión de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). El **proceso de compras** (7.4.1). La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compras especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4). La **información de las compras** (7.4.2). La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando será apropiado: a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos, b) los requisitos para la calificación del personal y, c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

“La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. La **verificación de los productos comprados** (7.4.3). La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados”².

Cuando la organización, o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compras las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto. El **control de la producción y de la prestación del servicio** (7.5.1). La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando será aplicable: a) la disponibilidad de información que describa las características del producto, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario, c) el uso del equipo apropiado, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición y, f) la implementación de actividades de liberación, entrega y

² Ibíd., p. 30.

posteriores a la entrega del producto. La **validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**. La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto este siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable: a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal, c) el uso de métodos y procedimientos específicos, d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y ,e) la revalidación. La **identificación y trazabilidad** (7.5.3). Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto³.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

Nota En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad. La **propiedad del cliente** (7.5.4). La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto, si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

Nota La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales. La **preservación del producto** (7.5.5.). La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto. El **control de los equipos de seguimiento y de medición** (7.6). La organización debe determinar el seguimiento y la medición a

³ Ibíd., p. 10.

realizar los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tantos patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4). b) ajustarse o reajustarse según sea necesario; c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración; d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrarse la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

“Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4)”⁴.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando esto se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

Nota La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluirá habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.”

Por lo tanto, la adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una estrategia de la organización.

Importancia: Un sistema de gestión de calidad proporciona valor añadido a la organización, permite hacer las cosas mejor minimizando costos haciendo los procesos más rápidos y efectivos a medida que el sistema se desarrolla haciendo énfasis en la mejora continua; todo esto con el fin de satisfacer plenamente las necesidades del cliente, producir productos o servicios de acuerdo a las normas establecidas. El numeral 7 de la norma: realización del producto es importante

⁴ Ibíd., p. 3.

para la implementación puesto que es ahí donde se planifican todos los procesos y procedimientos del producto para que el cliente tenga 100 % de satisfacción por los requerimientos exigidos en el mismo. No obstante podemos decir que en el numeral 7 es donde se controlan las entradas, los procesos y las salidas de los productos en cuanto al diseño y desarrollo cumpliendo con las etapas de revisión, verificación y validación del producto. Es por eso que la organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Todo esto es posible si todos los integrantes de la organización participan activamente en la toma de decisiones acertadas; razón por la cual la gerencia debe ser un factor clave para que la implementación del sistema de gestión de calidad genere ventaja competitiva en el mundo global.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 DISEÑO Y DESARROLLO

Para la propuesta de diseño y desarrollo del servicio aplicado a la venta del SOAT como producto principal de GM Aseguramos Ltda. Hemos querido diseñar un modelo que ayude a identificar cuáles son los pasos a seguir a la hora de prestar el servicio y de cómo este diseño debe planificarse, cuales son los elementos de entrada, el resultado de ese diseño, se debe revisar, verificar y validar para determinar si se está cumpliendo con lo planeado y por último se debe tener un control si se presentan cambios en el diseño y desarrollo para que todo quede debidamente registrado.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. Elaborar una propuesta para el diseño y desarrollo del servicio bajo la norma ISO 9001:2008 aplicado a la empresa “GM ASEGURAMOS LTDA”.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa GM ASEGURAMOS LTDA,
- Diseñar el mapa de procesos de la empresa GM ASEGURAMOS LTDA,
- Elaborar las caracterizaciones de procesos de la empresa GM ASEGURAMOS LTDA,
- Identificar los principales procedimientos de la empresa GM ASEGURAMOS LTDA,
- Diseñar un modelo básico de los procedimientos para la elaboración y control de documentos y control de registros.

1.3 MARCO TEÓRICO

Que son las normas ISO: ISO organización de estándares internacionales, establece normas de calidad, que ayuda a las empresas ofrezcan un mejor producto,

¿Qué hace ISO? Especifica ciertas normas aplicables a productos y servicios.

La base de las normas ISO: Es control de calidad, desde los años 90's es utilizado en el lenguaje empresarial este término, asegurando calidad, pero para ello es necesario gestionar calidad.

Sistema tenga mejora continua, es necesario ciertos fundamentos, el principal fundamento es atender las **necesidades del consumidor**, en este momento la ISO 9001 marca la pauta, para cumplir y no solo eso sino exceder las especificaciones que da el cliente.

El segundo fundamento es cumplir con **los requerimientos de la gestión de la calidad**, que va de la mano con cubrir las necesidades del cliente, los cuales son:

- Documentación,
- Gestión de recursos,
- Compromiso de proyección,
- Validación de procesos,
- Medición de procesos,
- Mejora continua,
- Análisis de estadísticas,
- Análisis de datos.

La empresa, establecer una **política de calidad**, que es la que marca la pauta y el direccionamiento de la empresa, y de la política se desprenden los objetivos de calidad, determinando **los procesos** y quienes son los encargados de los procesos, para llevar a cabo esta visión necesito recursos, tales como **recursos** físicos financieros, donde el sistema de la calidad será sólido y que funcione, para que se cumpla el diseño, es necesario que se la enfoque en procesos, que son elementos de entradas que van a dar como resultado un producto o servicio, los modelos de gestión de la calidad, proceso responsable⁵.

Controles y mecanismos de evaluación del sistema, los administradores el PHVA que es la planificación para hacer las actividades, verificando y haciendo mejoras continuas.

Lo que hace que tenga estratificación de calidad, declaración de políticas de calidad y objetivos, ya que estos determinan que se quiere lograr, siendo coherentes, siendo los objetivos medibles, alta dirección comprometida con el sistema de gestión de la calidad, para que haya una certificación.

⁵ DE LA TORRE, Bejarano. Sistema de gestión de calidad: aplicación de la norma ISO 9001:2008. Guadalajara: Editorial Universitaria, 2013. p. 68.

1.4 MARCO CONCEPTUAL

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

Esta definición ha evolucionado en los últimos años hasta considerar (G.Taguchi) la calidad como "las pérdidas que un producto o servicio infringe a la Sociedad desde su producción hasta su consumo o uso. A menores pérdidas sociales, mayor calidad del producto o servicio".

Este último enfoque posee la ventaja de incluir no solo los problemas de calidad clásicos (pérdidas sociales debidas a la variabilidad) sino los actuales (pérdidas sociales debidas a los efectos secundarios nocivos, problemas del Medio ambiente, etc.).

Gestión de la calidad: La parte de la función de la gestión empresarial que define e implanta la política de la calidad.

Control de calidad: (J. M. Juran). Es el proceso de regulación a través del cual se puede medir la calidad real, compararla con las normas o las especificaciones y actuar sobre la diferencia.

Calidad total: (K. Ishikawa). Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

"Este enfoque, primitivamente aplicado de manera interna en la empresa, ha evolucionado en los últimos años y tiende a incluir en la actualidad a los subcontratistas, suministradores, sistemas de distribución, etc. En Japón se suele denominar como Company Wide Quality Control (C.W.Q.C.) y en U.S.A., Total Quality Management (T.Q.M.)"⁶

A continuación se presentan algunas de las definiciones más importantes de calidad.

W. Edwards Deming indica que: La calidad no es un lujo; La calidad es el grado predecible de uniformidad y seguridad, a bajo costo y acomodado al mercado.

Joseph M. Juran define la calidad como: la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas.

⁶ INTRODUCCIÓN CONCEPTOS DE CALIDAD. [en línea] [citado Dic 19 de 2015] Disponible en internet: www.mgar.net/soc/isointro.htm

Armand V. Feigenbaum define la calidad como: La composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales los productos y los servicios es unos cumplirán las expectativas de los clientes.

Según la Norma NTGP 1000:2009⁷:

- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se han implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Confirmación metrológica:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

⁷ NORMAS TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO 9001-2008, Op. cit., p. 33.

- **Enfoque basado en procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- **Equipo de medición:** Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicioso o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto y/o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la convivencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

A finales del año 2008 en el mes de Octubre surge la necesidad de crear y formar una empresa en la ciudad de Tumaco inicialmente con suma urgencia ya que no existía una empresa de seguros que abasteciera el mercado local. Debido a los grandes inconvenientes que se presentaban con el transporte donde los seguros SOAT no llegaban a tiempo, se perdía la venta, era muy difícil la comunicación para poder trabajar como lo es debido ya que se enviaban unos cuantos formatos para poderlos vender pero esto no abastecía de inmediato las necesidades del cliente poder tener una competencia sana, inmediata y sobre todo a bajos costos con las otras compañías ya existentes.

Llega el año de 2009 y en una reunión extraordinaria entre los señores: Julio Ricardo García, Ángela Montoya Duque y la señora Olga Delgado gerente sucursal Pasto Colpatria se llega a un acuerdo nace la empresa **GM SEGUROS & CIA LTDA**. Dirigida por Julio García Gerente y bajo la inspección de la Dra. Ángela Montoya quien se encargaría de la parte jurídica. El 09 de Enero de 2009 la compañía se convierte en un operador masivo de SOAT de Seguros COLPATRIA bajo el código 43749, convirtiéndose en la oficina central sucursal Pasto, donde por medio de un contrato laboral entre las partes tiene plena autoridad para adquirir y subcontratar con otras personas y crear puntos de ventas donde el pago será por comisiones de ventas. Una vez realizado el contrato, tanto el gerente como su esposa empiezan a buscar puntos de ventas incursionando primero en los departamentos de Nariño, Cauca y Putumayo, abasteciendo Seguros Colpatria a GM Seguros de 1500 pólizas para ser distribuidos en los diferentes puntos ya codificados. De esta manera, como se pudo controlar él envió de SOATs a la ciudad de Tumaco logrando ser GM SEGUROS la empresa de SOATs mejor constituida en la ciudad.

Con el afán de seguir creciendo financieramente, se buscaron estrategias para buscar más puntos de ventas en otras ciudades; se dio a conocer la empresa y los diferentes vendedores y asesores de seguros se acercaban uno a uno y las expectativas de ellos era trabajar con GM SEGUROS & CIA LTDA. Fue así como se empezó a viajar al eje cafetero, norte de Santander, Tolima y valle del Cauca logrando los resultados esperados llegando hasta el 2014 a codificar 401 puntos de ventas, razón por la cual se convirtió en el operador masivo de SOAT más grande que tiene AXA COLPATRIA (cambió de razón social a partir de 2014) en el sur occidente colombiano capaz de enfrentarse a cualquier competencia gracias a su estructura financiera.

Hoy en día tras cuatro largos años de riguroso trabajo y una ardua labor tanto el gerente como la asesora jurídica su esposa deciden cambiar de razón social

pasando de GM SEGUROS & CIA LTDA a **GM ASEGURAMOS LTDA**, régimen común, codificado en AXA COLPATRIA **45985** sin afectar el funcionamiento de la empresa.

2.1.1 Áreas:

2.1.1.1 Financiera. GM ASEGURAMOS LTDA es una compañía de seguros con un capital financiero muy rentable por su alta gestión en la apertura de nuevos puntos; en cuanto a flujo de efectivo se maneja un volumen alto el cual nos permite trabajar el dinero durante el transcurso del tiempo sin dificultades.

2.1.1.2 Comercial. No existe en GM ASEGURAMOS LTDA un área comercial definida, pero la compañía está en constante crecimiento debido a que se consiguen y se unen nuevos puntos de venta que representan nuestros clientes internos.

2.1.1.3 Servicios. A pesar de que GM ASEGURAMOS LTDA es una compañía financieramente grande, existen deficiencias en la parte de servicios puesto que la plataforma que posee AXA COLPATRIA presenta una serie de irregularidades lo que hace que los procesos sean lentos y haya problemas con los clientes a la hora de generar un seguro (SOAT); desafortunadamente la compañía depende de esa plataforma lo que hace que si el sistema se cae la operación también se cae. Eso ha logrado que el sistema de recaudos de las boletas no llegue a tiempo el pago y esto hace que la cartera no sea confiable a la hora de recaudar. En la actualidad se están buscando estrategias entre GM ASEGURAMOS LTDA y AXA COLPATRIA para hacer una reorganización en la plataforma y de esta manera evitar que la plataforma de ISOAT que es donde se generan los SOATS, los pagos de la rendición de pólizas, las anulaciones y los reemplazos, se caiga para lograr al 100% el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

2.1.1.4 Administrativa. GM ASEGURAMOS LTDA es una empresa de seguros y el operador masivo de SOAT más grande que tiene AXA COLPATRIA; ofrece los servicios de venta de pólizas SOAT como producto estrella, pero además de este ofrece el servicio de venta de pólizas de cumplimiento (contrato que se hace entre un contratista y un contratado en una empresa; esta póliza evita que el contratado incumpla con el contrato), póliza de manejo (esta póliza se hace exclusivamente para entes públicos; se trata de darle buen manejo a los recursos públicos) póliza de responsabilidad civil(se hace para que la entidad de seguros responda por los daños que se hacen a terceros), póliza de manejo de incendios (se hace para que la entidad aseguradora cubra un accidente de incendios en la empresa asegurada),

póliza de manejo marítimo(se hace para que la entidad aseguradora cubra un accidente en las lanchas que tienen licencia para transportar personas) y los seguros de vida.

A pesar de que GM ASEGURAMOS LTDA es un operador masivo de SOAT más grande en el suroccidente colombiano y de tener una estructura financiera gigante, no cuenta con un sistema de gestión de calidad que permita la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, razón por la cual administrativamente es deficiente puesto que su estructura organizacional no cuenta con procesos definidos que ayuden a la eficiencia y eficacia de la misma.

No existen niveles jerárquicos definidos puesto que no se ha construido el organigrama, no hay manuales de funciones documentados, manuales de calidad, diseños y descripción de cargos, además el talento Humano que posee el 50% fue capacitada y el otro 50% realizaba las actividades de manera empírica y con el pasar del tiempo ha podido adaptarse y aprender a hacer los procedimientos. En cuanto a la parte de seguridad social el 80% cuenta con todas las prestaciones sociales y el 20% aún no cuenta con eso. El sistema de pago de nómina se realiza de forma efectiva. No existen registros de pago, ni contrato laboral.

En cuanto a la gestión documental no todos los procesos que se realizan están documentados ni registrados, no existen formatos legalmente constituidos para dichos procesos. Los únicos procesos documentados y registrados son los formatos de rendición de papelería SOAT que es el formato donde se registran los pagos que se generan con la venta de los SOATs y salen de la plataforma de ISOAT ; las acta de entrega de papelería SOAT que se recepcionan de AXA COLPATRIA hacia GM ASEGURAMOS LTDA donde se registra toda la información desde la fecha de entrega de las pólizas, los rangos o series de cada SOAT hasta quien lo entrega y quien lo recibe (este formato lo hace internamente AXA COLPATRIA y lo recepciona tanto AXA COLPATRIA como GM ASEGURAMOS LTDA) ; y por último se registran internamente en la empresa el comprobante de entrega de papelería de SOAT seguros Colpatria todos los rangos de las pólizas que van a ser distribuidas a los diferentes puntos que tienen en los departamentos antes mencionados y va toda la información desde el nombre del usuario (cliente interno), el código del punto, la fecha de entrega de las pólizas SOATs a los diferentes puntos codificados , los rangos o series de cada SOAT hasta quien lo entrega y lo recibe.

En cuanto a la realización del producto no existe ningún documento que registre los procesos, procedimientos y flujos que se realizan en GM ASEGURAMOS por lo tanto todos estos procedimientos se hacen de acuerdo a lo establecido en la sede central de AXA COLPATRIA que es donde están creadas las plataformas con las cuales deben trabajar. Es por eso que a partir de este diagnóstico GM ASEGURAMOS LTDA debe buscar estrategias que ayude a tener no solo una estructura financiera gigante sino también una estructura administrativa, comercial

y de servicio gigante también. Por lo tanto si se implementa la realización del producto en la empresa y se documentan todos los procesos y procedimientos, no solo será el operador masivo de SOAT más grande en el suroccidente colombiano sino que será el operador masivo más grande en Colombia.

2.2 COMPARACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 CON LA SITUACION ACTUAL DE “GM ASEGURAMOS LTDA”.

- **Planificación de la realización del producto.** Los procesos que son necesarios para la realización del producto se encuentran ya determinados pero no están estandarizados para que cada proceso suministre los resultados que requiere la realización del producto. Estos procesos cuentan con algunos documentos soporte, pero se podrían adicionar registros adicionales que sustenten el proceso. Durante la planificación del proceso productivo no se cuenta con un objetivo de calidad como tal, razón por la cual nos vimos en la obligación de plantearlos para definir los objetivos de la organización. Dentro de la planificación y desarrollo del proceso existen una serie de formatos que deben ser debidamente diligenciados, como autorizaciones para la realización de algunas actividades, la distribución de pólizas SOAT, la realización de pólizas SOAT, los procesos de compra, la relación con proveedores, la realización de controles constantes para verificar, validar e inspeccionar el proceso, de esta manera se asegura el cumplimiento de los requisitos de aceptación del producto; sin embargo “GM ASEGURAMOS LTDA”, no tiene definido estos procesos, razón por la cual se ha propuesto la caracterización de los procesos para de esta manera tener un control estricto sobre las características de la materia prima, para asegurar la estandarización del proceso y la obtención del producto final. La planificación del proceso productivo no se encuentra documentada en un plan o documento similar, en el que se establezcan las disposiciones relativas al hacer y controlar el producto.
- **Procesos relacionados con el Cliente.** La empresa atiende y escucha los requisitos de los clientes, ya sea de manera directa o mediante los asesores comerciales, pero no se lleva un registro constante para dar una solución definitiva a esas especificaciones relativas al producto o al servicio. Los requisitos del cliente no son tenido en cuenta cómo debería ser. De hecho no existe un sistema de PQRs, razón por la cual no se han podido hacer acciones de mejora en cuanto al servicio, proceso que no se encuentra documentado. En lo relacionado a las actividades de entrega y posventa, lo hace el analista de SOAT quien se encarga de atender los requerimientos en aspectos relacionados con el servicio. Los cambios que se generen tanto en el producto como en el servicio son dados a conocer a los clientes por los asesores comerciales.

- **Diseño y/o Desarrollo.** La empresa tiene definido el proceso de planificación del diseño pero estas no se encuentran totalmente documentadas. Se conoce las etapas del diseño y desarrollo pero no están diagramadas; existen pocos formatos para la revisión, verificación y validación de las diferentes etapas del proceso, donde se desconocen parcialmente las funciones establecidas durante las fases y actividades en el proceso, lo cual puede llevar a ambigüedades ante situaciones inesperadas. La empresa cuenta con formatos ya establecidos sobre los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, estableciendo las características y requerimientos para el producto, especificaciones y requisitos legales y reglamentarios, pero esto no ha permitido la estandarización del proceso para cumplir con dichas disposiciones puesto que no están documentados. Por esta razón, se ha propuesto un diseño y desarrollo que ayude a estandarizar los procesos para determinar el resultado del diseño y desarrollo, el cumplimiento de las especificaciones de las características y requerimientos del producto.
- **Compras.** La empresa tiene establecido un proveedor, el cual suministra a la empresa de todas las pólizas que necesitan para la distribución y comercialización del mismo. Para el proceso de compras se diligencia un formato de requerimientos de materias primas para determinar las necesidades de materiales pero este no está documentado. Al llegar la materia prima se diligencia un formato de ingreso con información referente al rango, proveedor, fecha de recibido, entre otros. Debido a la importancia que este formato tiene, se hace seguimiento a las pólizas una vez llegan a la oficina y de esta a la distribución de las pólizas para los diferentes clientes internos, el cual están codificados, se lleva otro formato interno donde tienen la especificaciones del producto en cuanto a código, clave, nombre del punto, fecha de entrega, entre otros. En cuanto al inventario de materias primas, se mantiene un stock máximo según la vida útil de cada insumo. De la misma manera la empresa para realizar la contratación con el proveedor, establece como criterio fundamental la disponibilidad de hacer frente a los requerimientos de la empresa, establecidos mediante un registro de datos históricos el cual hemos planteado la mejora del mismo mediante la caracterización del proceso de compras.
- **Producción y Prestación del Servicio.** La empresa lleva a cabo la planificación y ejecución del proceso bajo condiciones controladas, como especificaciones sobre las características del producto, equipos apropiados, los mantenimientos requeridos para estos y las actividades de entrega del producto terminado. Sin embargo carece de disponibilidad de instrucciones de trabajo en los puestos que tengan influencia con la calidad del producto. El analista de SOAT realiza un seguimiento y control constante a lo largo de todas las etapas del proceso productivo, para identificar el estado del producto con respecto a los requerimientos de entrada. Pero éste como no está estandarizado, se encuentran algunas dificultades sobre el manejo del

producto en proceso hasta que está totalmente disponible para la entrega al cliente.

- **Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.** La organización debido a que no tiene formulas estandarizadas para la realización de los diferentes productos no le ha dado la importancia necesaria a la calibración de las herramientas de medición y mantenimiento de los equipos y maquinaria, la cual se debería llevar a cabo mediante programas periódicos que se documenten para mantener registro de la calibración y la verificación. Por tal razón hemos planteado la realización de algunos formatos para que sea más eficiente y eficaz el control de los mismos

2.3 MATRICES

Cuadro 1. Matriz MEFI: evaluación de factor interno para la empresa GM ASEGURAMOS Ltda.

<i>Factores claves de éxito</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Clasificación</i>	<i>Total ponderado</i>
FORTALEZAS			
Ubicación céntrica de la empresa	0.12	4	0.48
Atención y buen servicio	0.08	3	0.24
Trabajadores motivados	0.05	3	0.15
Buen clima laboral	0.07	3	0.21
Personal capacitado	0.06	3	0.18
Capital de inversión	0.13	4	0.52
Promoción del producto SOAT	0.11	4	0.44
Buen nombre del producto	0.10	4	0.40
Liderazgo en el mercado de SOAT	0.11	4	0.44
DEBILIDADES			
Sistema de control de calidad	0.02	1	0.02
Innovación y desarrollo en el servicio	0.03	2	0.06
Delegación de poder	0.03	2	0.06
Control de ventas.	0.04	1	0.04
Tecnología	0.04	2	0.08
Manual de funciones	0.01	1	0.01
TOTAL	1.00	-----	3.33

CLASIFICACION		
Fortaleza importante		4
Fortaleza menor		3
Debilidad menor		2
Debilidad grave		1

Fuente. Este estudio

Conclusión: Analizando el resultado de la matriz MEFI de la empresa GM Aseguramos, se llegó a la conclusión de que a pesar de que está por encima de 2.5 debe mejorar la parte interna de la organización que es lo fundamental para que pueda ser competitiva en cuanto a la implementación del sistema de gestión de la calidad. En este orden de idea debe buscar estrategias para que las debilidades se conviertan en fortalezas.

Cuadro 2. Matriz MEFE: Matriz de factores externos para la empresa GM ASEGURAMOS Ltda.

<i>Factor interno clave</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Clasificación</i>	<i>Total ponderado</i>
OPORTUNIDADES			
Mayor selección en la agencia de seguros	0.10	4	0.40
Créditos bancarios	0.05	3	0.15
Incremento de la economía	0.04	3	0.12
Crecimiento de población objetiva	0.06	3	0.18
Buena relación con los clientes	0.06	3	0.18
Buena relación con los proveedores	0.12	4	0.48
Medios de comunicación	0.09	4	0.36
Negocios grandes con las compañías grandes.	0.12	4	0.48
AMENAZAS			
Rigurosidad en la ley de contratación en el área estatal	0.10	1	0.10
Competencia agresiva por parte de las nuevas compañías	0.09	2	0.18
Competidores con mejor tecnología	0.04	1	0.04
Desempleo	0.04	2	0.08
Nivel de desarrollo económico y social de las regiones que rodean la entidad	0.05	2	0.10
Impacto ambiental	0.04	2	0.08
TOTAL	1.00		2.93

CLASIFICACION		
Oportunidad Importante	=	4
Oportunidad Media	=	3
Amenaza Importante	=	1
Amenaza Menor	=	2

Fuente. Este estudio

Cuadro 3. Matriz DOFA: Análisis interno y externo empresa

DEBILIDADES	FORTALEZAS
• No están definidas las funciones de los cargos. • No hay perfil de cargos. • Hay un descontrol en recaudos y cartera por parte de Gm aseguramos Ltda., dependen de la plataforma de la compañía de seguros. • No hay manual de funciones y de calidad.	• Buen conocimiento del producto estrella ofrecido. • Personal calificado en la prestación del servicio. • Se posee capital de trabajo para la continuación de los procesos. • Hay un respaldo permanente de AXA Colpatria hacia la compañía. • GM Aseguramos Ltda. Es líder en el mercado masivo del seguro SOAT.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Negocios grandes en las empresas grandes, donde no hay un asesoramiento profesional en el programa de seguros. • Mayor selección en las agencias de seguros por la organización empresarial. • Buena relación con los proveedores. • Medios de comunicación.	• Competencia agresiva por parte de las nuevas compañías en la venta y distribución de pólizas SOAT. • La ley en contratación de intermediación de seguros SOAT será rigurosa en el área estatal.

Fuente: Los autores

Cuadro 1. Estrategias y Planeación

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	- Negocios grandes en las empresas grandes, donde no hay un asesoramiento profesional en el programa de seguros. - Mayor selección en las agencias de seguros por la organización empresarial. - Buena relación con los proveedores. Medios de comunicación.	- Competencia agresiva por parte de las nuevas compañías en la venta y distribución de pólizas SOAT. - La ley en contratación de intermediación de seguros SOAT será rigurosa en el área estatal.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIA FA
- Buen conocimiento del producto estrella ofrecido. - Personal calificado en la prestación del servicio. - Se posee capital de trabajo para la continuación de los procesos. - Hay un respaldo permanente de AXA Colpatria hacia la compañía. - GM Aseguramos Ltda. Es líder en el mercado masivo del seguro SOAT.	Ofrecer plan de capacitación en programa de seguros a las empresas grandes. (f2, O1). Realizar estrategias que ayuden a la realización del producto y/o servicio en cuanto a Diseño y desarrollo en el SGC. (F4, O3). Aprovechar el liderazgo en el mercado para incursionar en otros negocios. (F5,O1)	Concursar en las entidades estatales, cumpliendo las exigencias de los mismos referente al asesoramiento técnico. (F4,F2,A2). Realizar alianzas estratégicas con nuevas compañías en la venta y distribución de pólizas SOAT (F5,A1)

Cuadro 4. (Continuación)

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. No están definidas las funciones de los cargos. 2. No hay perfil de cargos. 3. Hay un descontrol en recaudos y cartera por parte de Gm aseguramos Ltda., dependen de la plataforma de la compañía de seguros. 4. No hay manual de funciones y de calidad.	Implementación del manual de funciones para que las compañías tengan ordenado y estandarizado los procesos. (D1,O2) Definidos los cargos, se debe priorizar metas comerciales con el manejo de las grandes empresas. (D2.O1)	Implementar un Sistema de Gestión de la calidad para estandarizar sistemas, productos y procesos para poder competir en el mercado. (D1, D2,D3, A1). Hacer planeación entre AXA Colpatria y GM Aseguramos para mejoramiento de la plataforma en la parte de recaudos y cartera para mayor competitividad. (D3, A1).

Fuente. Los autores

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.4.1 Misión. Satisfacer de manera integral las necesidades de nuestros cliente en cuanto a protección, salud, ahorro e inversión ofreciendo un completo y rentable portafolio de productos y servicios para familias o pequeñas y medianas empresas; nos diferenciamos por nuestra alianzas con canales de distribución alineados por segmentos de clientes, con óptima gestión de riesgos de proveedores, alta eficiencia financiera, administrativa y tecnológica, estableciendo una cultura orientada a la excelencia y el servicio, generando valor para nuestros accionistas y para nuestra organización con sentido de responsabilidad social empresarial.

2.4.1.1 Misión Propuesta. Satisfacer de manera integral los requerimientos y expectativas de los clientes en cuanto a protección, seguridad y reducción de riesgos mediante el mejoramiento continuo de los procesos garantizando altos niveles de calidad y servicio. Nos diferenciamos por nuestra constante búsqueda de la excelencia, por la alta eficiencia financiera, administrativa y tecnológica, estableciendo una cultura orientada a la gestión del talento humano generando valor agregado a nuestros productos con sentido de responsabilidad social empresarial.

2.4.1.2 Visión. Cumplir con el compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y proyectar nuestros valores y beneficios ofrecidos más Allá de las expectativas de los usuarios.

2.4.1.3 Visión Propuesta. Para el año 2017 seremos el operador masivo de SOAT más grande de Colombia.

2.4.2 Política de calidad propuesta. La empresa “GM ASEGURAMOS LTDA” orienta todos sus recursos y acciones a mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de su servicio, cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y de la organización.

2.4.2.1 Objetivo de Calidad propuesto. Satisfacer integralmente las necesidades de nuestros clientes brindando un servicio de calidad y desarrollando una gestión con excelencia en la venta de seguros (pólizas de vida) y SOAT apoyado en nuestro talento humano haciendo énfasis en la mejora continua, añadiendo valor agregado a nuestros productos generando ventaja competitiva en el mercado de seguros mediante la estandarización de los procesos y procedimientos.

3. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

Caracterizar los procesos de la organización reúne el conjunto de datos de cada proceso que definen sus objetivos, alcance, componentes y todas las actividades inherentes a su naturaleza y modo de operación. Se logra entonces después de un análisis cuidadoso la definición de los siguientes procesos para realizar las respectivas caracterizaciones para la empresa GM ASEGURAMOS LTDA. teniendo en cuenta lo siguiente según el mapa de procesos. (Ver anexo A).

3.1 IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS

3.1.1 Procesos. En GM Aseguramos Ltda. Se identifican 5 procesos: las pólizas de cumplimiento, pólizas de manejo, póliza de responsabilidad civil, póliza de incendios.

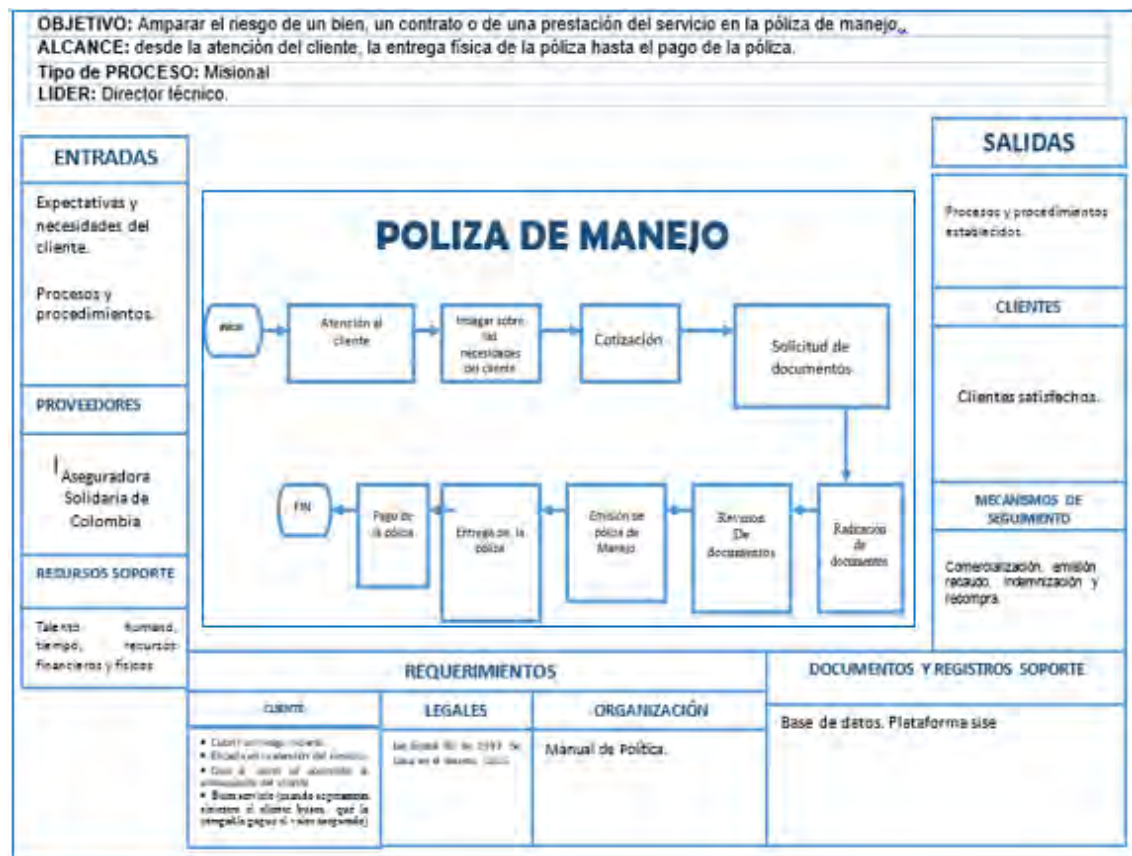
Estas pólizas son expedidas por la aseguradora solidaria de Colombia a GM Aseguramos donde ella tiene identificados los procesos, caracterizadas y estandarizadas. Razón por la cual no se pueden mejorar, ni modificar.

Figura 1. Caracterización del proceso de póliza de cumplimiento



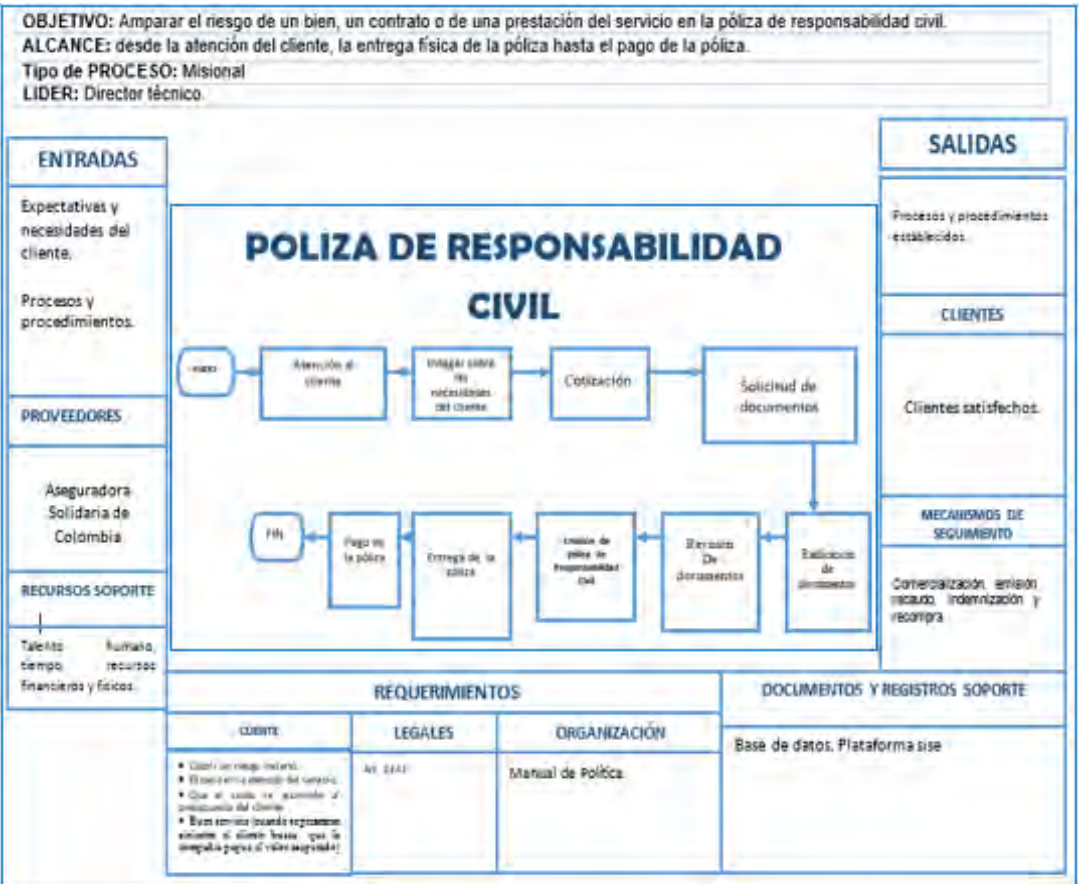
Fuente: ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA. Productos y Servicios. [en línea] [citado marzo 5 de 2015] Disponible en internet: https://www.aseguradorasolidaria.com.co/seguros_colombia.

Figura 1. Caracterización del proceso de póliza de manejo



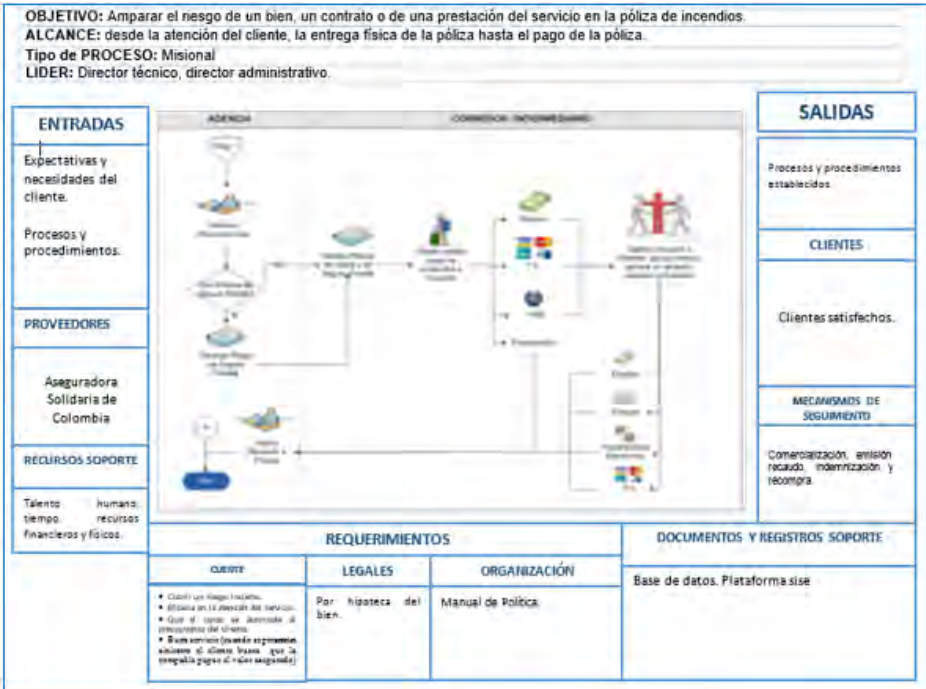
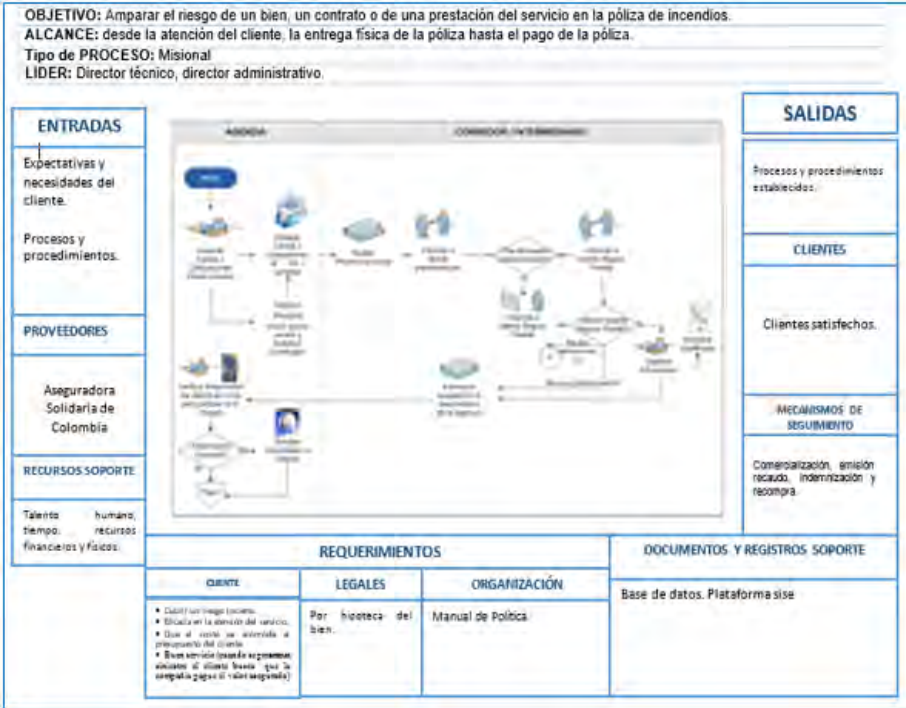
Fuente: ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA. Productos y Servicios. [en línea] [citado marzo 5 de 2015] Disponible en internet: https://www.aseguradorasolidaria.com.co/seguros_colombia.

Figura 2. Caracterización del proceso de póliza de responsabilidad civil



Fuente: ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA. Productos y Servicios. [en línea] [citado marzo 5 de 2015] Disponible en internet: https://www.aseguradorasolidaria.com.co/seguros_colombia.

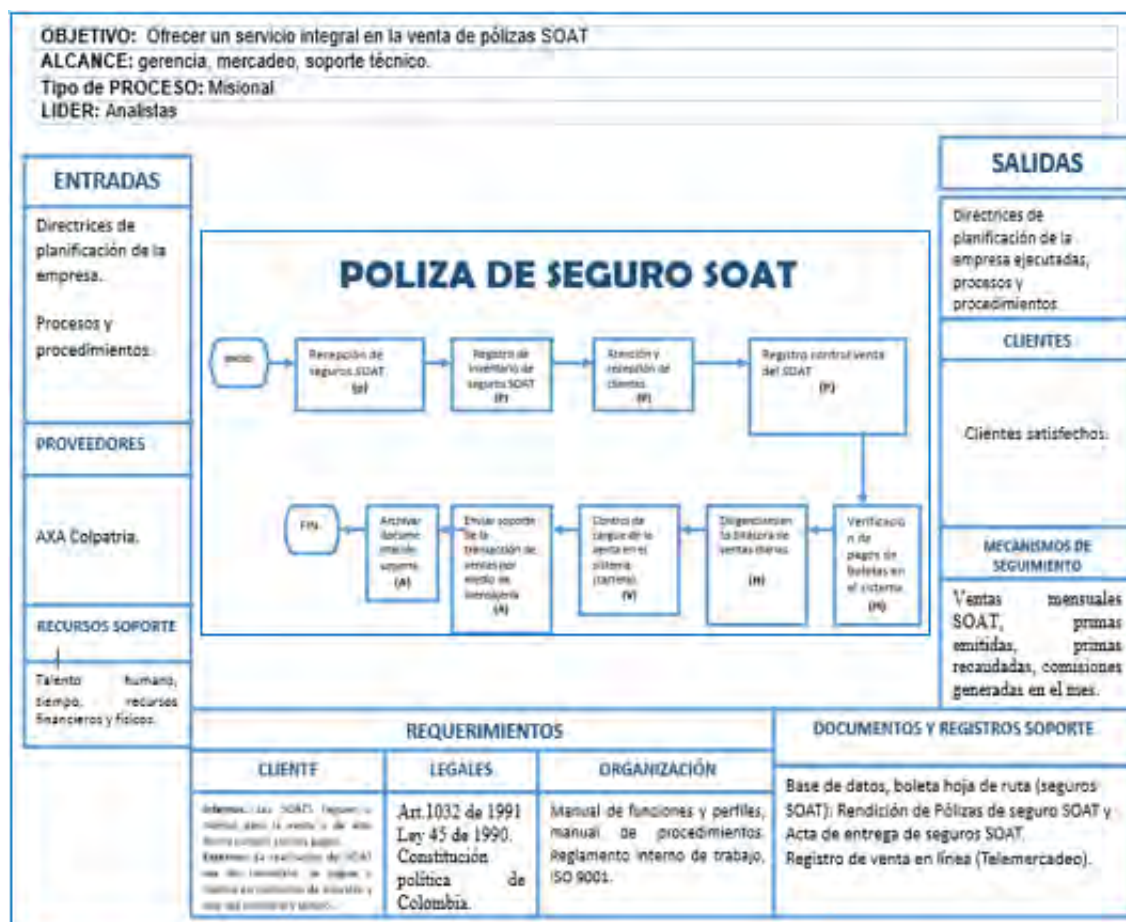
Figura 3. Caracterización del proceso de póliza de incendios



Fuente: ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA. Productos y Servicios. [en línea] [citado marzo 5 de 2015] Disponible en internet: https://www.aseguradorasolidaria.com.co/seguros_colombia.

3.1.2. Caracterización del proceso propuesto para la venta de pólizas SOAT. Para efecto de este trabajo nos centraremos en el servicio principal que es la venta del SOAT (póliza de seguros).

Figura 5. Caracterización del proceso de venta de SOAT propuesto



Fuente: ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA. Productos y Servicios. [en línea] [citado marzo 5 de 2015] Disponible en internet: https://www.aseguradorasolidaria.com.co/segueros_colombia.

3.1.2.1 Identificación del producto. En GM ASEGURAMOS LTDA, el modelo propuesto para la caracterización del producto principal que es el SOAT nos ayuda a identificar cuál es la línea de venta principal en la organización: la venta del SOAT en los 490 puntos codificados de distribución con el que cuenta GM ASEGURAMOS LTDA. La papelería es recepcionada en el punto principal, para luego ser distribuida en los diferentes puntos de venta a nivel nacional. Se hace el correspondiente seguimiento de la papelería desde el momento en que sale del punto principal hasta que es recibida por el punto codificado en la ciudad de

destino. Para este proceso van a intervenir el analista SOAT que es el cargo principal dentro de este proceso.

3.1.2.2 Descripción del producto. El SOAT es un producto obligatorio para la venta puesto que es un seguro de vida para aquellas personas que poseen un vehículo el cual incurre en un riesgo en el momento de adquirirlo, la caracterización de este proceso, ayuda a tener claro cuáles son las leyes por las cuales se debe regir el analista a la hora de vender el SOAT y podrá explicarle al cliente lo importante de adquirirlo.

3.2 DISEÑO Y DESARROLLO PROPUESTO

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto, (7.3) de acuerdo a lo establecido en la norma; GM aseguramos Ltda. no cuenta con un diseño, que ayude en la eficiencia y eficacia para la prestación del servicio al cliente, en vista, a este faltante en la empresa, se propone establecer un plano de procedimientos, para identificar el rol de cada uno de los empleados de la empresa.

Se hace a través de unas pautas, para la organización atendiendo, la cadena de valor y la satisfacción de las partes interesadas (clientes), en esta forma:

- Turno,
- Recepción de clientes,
- Revisión técnica y expedición de SOAT,
- Cliente interno codificado (Rendición de papelería seguros SOAT),
- Fotocopiadora. Copias de evidencia de la rendición de papelería,
- Auxiliar de cartera. Verificación del pago a través de código de barras, transferencias y datafonos,
- Revisión y cobro de cartera,
- Mensajería,
- Mensajería (pagos hacia AXA COLPATRIA),
- Recepción seguros pólizas SOAT.

Estos procedimientos, son importantes en la empresa GM aseguramos Ltda. Para generar ventaja competitiva.

Figura 6. Cadena de valor y la satisfacción de las partes interesadas



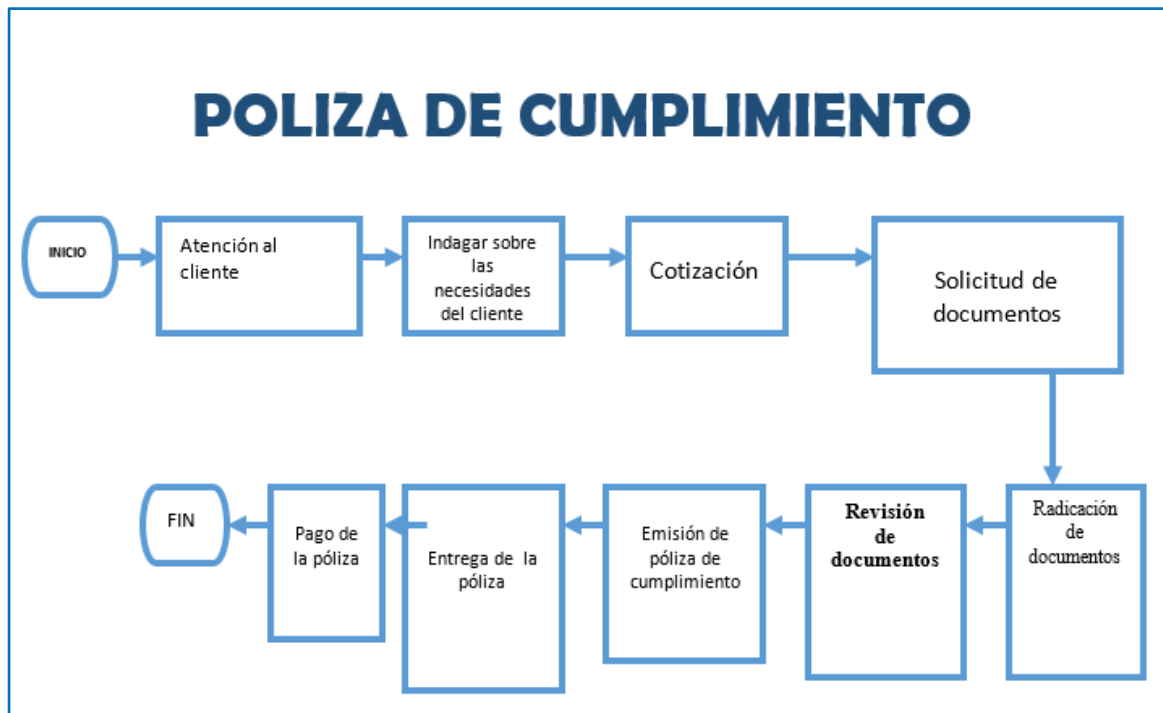
Fuente. Este estudio

4. PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS

4.1 PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS

Los siguientes procedimientos ya están estandarizados desde la ciudad de Bogotá en la empresa **Aseguradora Solidaria de Colombia**, que es la encargada de expedir las pólizas (de cumplimiento, manejo, de responsabilidad civil y de incendios) a GM Aseguramos LTDA. no se puede modificar porque ya se encuentran radicados y han tenido un funcionamiento hace más de 4 años.

Figura 7. Póliza de cumplimiento



Fuente. Este estudio

Figura 8. Póliza de manejo



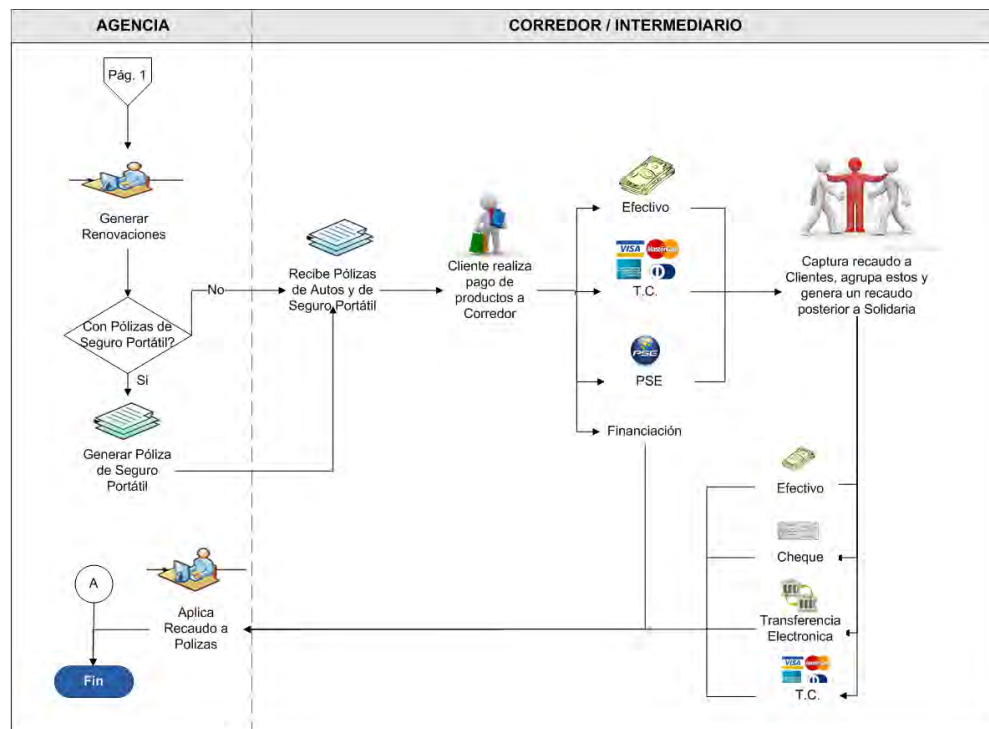
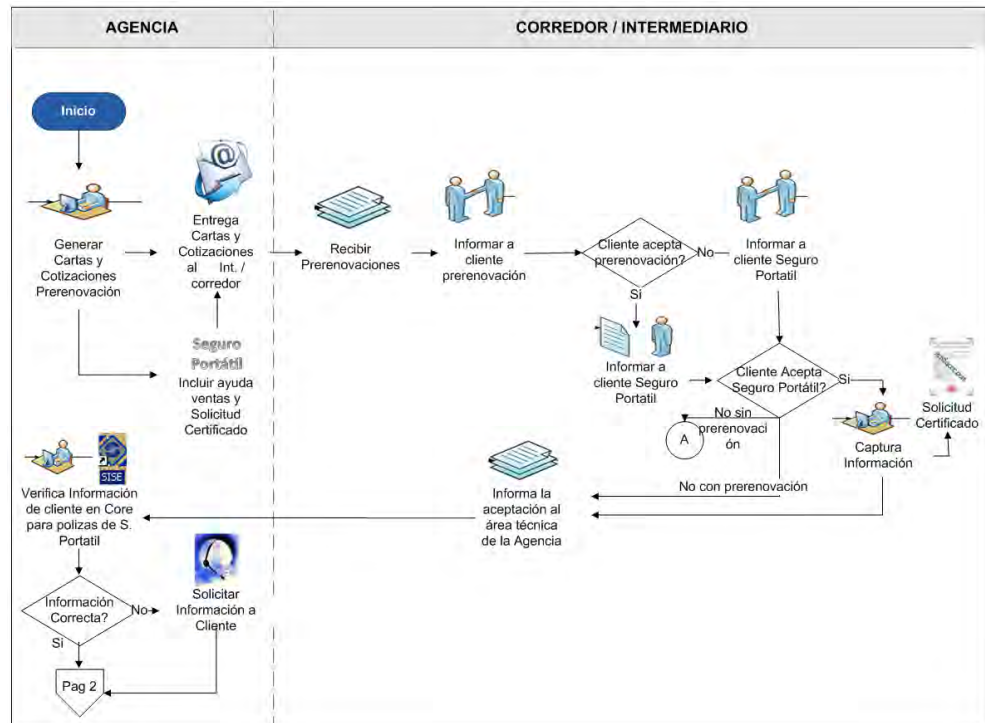
Fuente. Este estudio

Figura 9. Póliza de responsabilidad civil



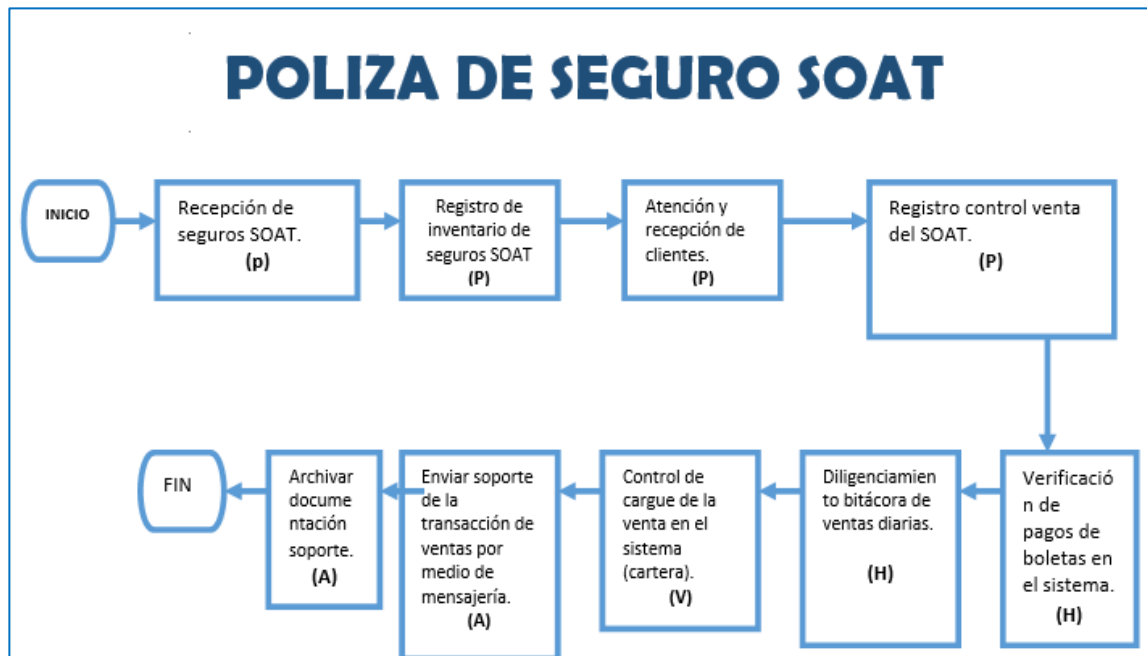
Fuente. Este estudio

Figura 10. Póliza de incendios



Fuente. Este estudio

Figura 11. Póliza de seguro SOAT (Propuesta)



Fuente. Este estudio

En este procedimiento, vale la pena recalcar, que la póliza de SOAT es la única propuesta para este trabajo final de diplomado, en la cual se define como debe ser el servicio al cliente, desde la recepción hasta su diligenciamiento puesto que una vez este proceso se estandariza ayuda a la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades a realizar dentro del mismo, de esta manera la empresa GM Aseguramos Ltda. Puede innovar haciendo mejoramiento continuo para añadir valor agregado

5. MODELO BASICO DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y CONTROL DE REGISTROS

5.1 TABLAS DE REQUERIMIENTOS

5.1.1 Planificación de los procesos de realización del producto (etapas del proceso). Este modelo se aplica para identificar cuáles son las etapas del proceso a la hora de prestar el servicio, cuáles son las actividades específicas que se deben realizar para que el procedimiento sea eficaz, eficiente y efectivo, con esto logramos reducir tiempos, movimientos y costos. Para ello debemos tomar en cuenta el proceso de realización, la etapa, los parámetros a controlar, la especificación del servicio, los recursos y el responsable; de esta manera el procedimiento se hace de una manera estandarizada y se logran los objetivos propuestos. (Ver anexo B)

5.1.2 Planificación de los procesos de realización del producto (plan operativo por requisitos). Este modelo permite identificar cuáles son los requerimientos del cliente a la hora de prestar el servicio: requisito del producto o servicio, característica de calidad, la especificación del producto, el proceso y etapa clave, los parámetros a controlar (5Ms), especificación del proceso, los recursos para controlar en producto o proceso y el responsable; de esta manera el procedimiento se hace estandarizado. (Ver anexo C)

5.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Este modelo es muy importante aplicarlo porque determina cuáles son los parámetros que se deben tener en cuenta a la hora de prestar el servicio AXA Colpatria a GM aseguramos, la calificación es importante porque ayuda a la empresa a tener más control sobre sus requerimientos y de esta manera exigir para que presten un mejor servicio. Para ello se van a tener en cuenta: al proveedor principalmente, el cumplimiento de los requisitos exigidos, la calidad del producto, el cumplimiento de las características de los pedidos, las mejoras en los servicios, la capacidad del servicio (oportunidad de entrega, atención, precios, descuentos y promociones) y el cumplimiento de las garantías; de esta manera el procedimiento se hace estandarizado. (Ver anexo D).

5.3 RECEPCIÓN DE MATERIALES

Este modelo se aplica para tener un control de la recepción de materiales semanal puesto que 3 veces al día se reciben los SOATs por el número tal alto de puntos codificados que se tienen en la organización. Este modelo logra que los registros no se pierdan y cuenten con un número consecutivo de recepción, una fecha, hora, descripción, unidad. Cantidad a pedir, observaciones, por quien fue entregado y por quien fue recibido; de esta manera no se pueden evadir responsabilidades a la hora de un inconveniente o pérdida del documento; de esta manera, el procedimiento queda estandarizado. (Ver anexo E).

5.4 RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS COMPRADOS

Este modelo se aplica para verificar por rangos la cantidad de pólizas recepcionadas y de donde hasta donde comprende este rango. Esta parte de la recepción del SOAT es muy delicada puesto que un rango que se pierda implica que aquella persona que la encuentre y falsifique un SOAT en el momento de un siniestro, implican pérdidas millonarias para la empresa; para ello debemos tener en cuenta la fecha de recepción, la información del proveedor, la factura o remisión, la orden del servicio, las condiciones de la mercancía, las observaciones, quien recibe el producto y quien lo recepción. De esta manera, se tiene un control de quienes son los responsables del proceso para determinar la causa rápidamente en caso de una pérdida; con esto se logra estandarizar el proceso. (Ver anexo F)

5.5 REQUISICIÓN DE SUMINISTROS Y PAPELERÍA

Este modelo se aplica para tener un control de lo que se requiere frente a lo que realmente se necesita, de esta manera la requisición se hace de manera más efectiva y se evita que AXA Colpatria incumpla con el pedido a la hora de requerirlo, para ello se debe tener en cuenta la ciudad y fecha, la agencia que requiere el producto, la cantidad solicitada, la descripción, la cantidad aprobada, y el responsable de este proceso. De esta manera se busca la organización de la requisición para mejora del proceso. Con esto se logra la estandarización del proceso. (Ver anexo G).

5.6 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este modelo se aplica para tener un control del seguimiento y la medición de los SOATs vendidos en los 490 puntos codificados actualmente el cual consiste en registrar todo el procedimiento que se hace para saber por medio de la plataforma ISOAT, cuántos SOATs diarios se vende cada punto y de esta manera saber

cuántos SOATs se deben enviar una vez se hayan vendido los recepcionados. Este modelo también nos ayuda a identificar en cartera cuánto es el valor a pagar por los ya emitidos para que paguen oportunamente y poder volverles a cargar por la plataforma los nuevos SOATs. Si no pagan, no se les vuelve a cargar hasta que estén al día, pues el no pago representa que las comisiones quedan retenidas para GM Aseguramos Ltda. por cartera y esto implica pérdidas para la empresa. Para aplicar este modelo debemos tener en cuenta el nombre del indicador, la unidad de medida, la frecuencia de análisis, la fórmula del cálculo, y las herramientas de análisis, puesto que con estos indicadores se miden las primas emitidas y recaudadas, las ventas de SOATs mensuales y las comisiones por ventas. Estos son los indicadores más importantes a controlar en GM. De esta manera se estandariza el proceso. (Ver anexo H).

CONCLUSIONES

El diseño, implementación y documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad es importante para todas las empresas porque ayuda a generar productos innovadores, a minimizar costos, a ser más productivos mediante la eficiencia y la eficacia llevándolas a la competitividad, puesto que el mercado global cambiante lo exige.

El sistema de gestión de la calidad hace que las organizaciones añadan valor agregado a todos los procesos que se realizan optimizando el clima organizacional, motivando al Talento Humano que es un factor clave dentro de la misma cumpliendo con los requisitos de los clientes totalmente.

El gerente es muy importante porque es él quien lidera los procesos, contando con todos los integrantes de la organización para la toma de decisiones acertadas.

El diseño y desarrollo de un producto y/o servicio nos ayuda a cumplir con el ciclo PHVA, herramienta importante para la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y procedimientos.

Con la propuesta para el diseño y desarrollo del servicio bajo la Norma ISO 9001:2008 aplicado a La empresa “GM ASEGURAMOS LTDA” se busca la estandarización de los procesos, la minimización de costos, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procedimientos para que de esta forma la implementación de un sistema de calidad cumpla con todos los requisitos exigidos por el cliente y de esta manera sea competitivo en el mercado generando valor agregado a sus clientes, colaboradores, proveedores aplicando los principios de la calidad como proceso visionario en cuanto a realización del producto Y/o servicio.

Todos los formatos anteriormente diligenciados hacen parte de la propuesta de cómo se deben documentar y registrar todos los procesos dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

Implementar un sistema de gestión de la calidad con énfasis en procesos administrativos, con el enfoque del numeral 7 de la norma “REALIZACIÓN DEL PRODUCTO” en cuanto a Diseño y desarrollo del servicio.

La gerencia debe aplicar una política de calidad y proponer al menos un objetivo de calidad, socializar, entender la dinámica actual y la visión y con base a eso soportar el Sistema de Gestión de la Calidad, en donde a su vez se muestre el compromiso de toda la organización para que este se despliegue hacia los clientes y proveedores.

Verificar y hacer seguimiento a todos los procesos a través de auditorías internas de calidad.

Diseñar indicadores de gestión a cada proceso para continuar con el ciclo PHVA, utilizado en la caracterización de cada proceso para que se haga de una forma participativa y liderada por el responsable de cada proceso dentro del numeral 7 de la norma.

Se recomienda que el Gerente de la empresa y los empleados se comprometan, para la capacitación de las normas ISO 9001: 2008, para la alta calidad de los procesos.

Es necesario que la empresa implemente un plan estratégico gerencial para dar viabilidad a las normas ISO 9001: 2008, puesto que se identificó la falta de una imagen corporativa que los represente, un estudio de mercado con un análisis externo e interno, se fortalezcan los canales de distribución para un buen posicionamiento del servicio, desarrollar estrategias financieras, las políticas y reglamentos internos de la empresa.

Para dar certificación y estratificación a la empresa GM aseguramos Ltda. es necesario tener los requerimientos más importantes de las normas ISO 9001: 2008

BIBLIOGRAFIA

DE LA TORRE, Bejarano. Sistema de gestión de calidad: aplicación de la norma ISO 9001:2008. Guadalajara: Editorial Universitaria, 2013. 150 p.

FONTALVO, Tomas José, La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008. España: Eumend, 2010. 200 p.

NORMAS TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO 9001:2008, (primera actualización).Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Generalidades. Bogotá D.C., Colombia: Icontec, 2006.

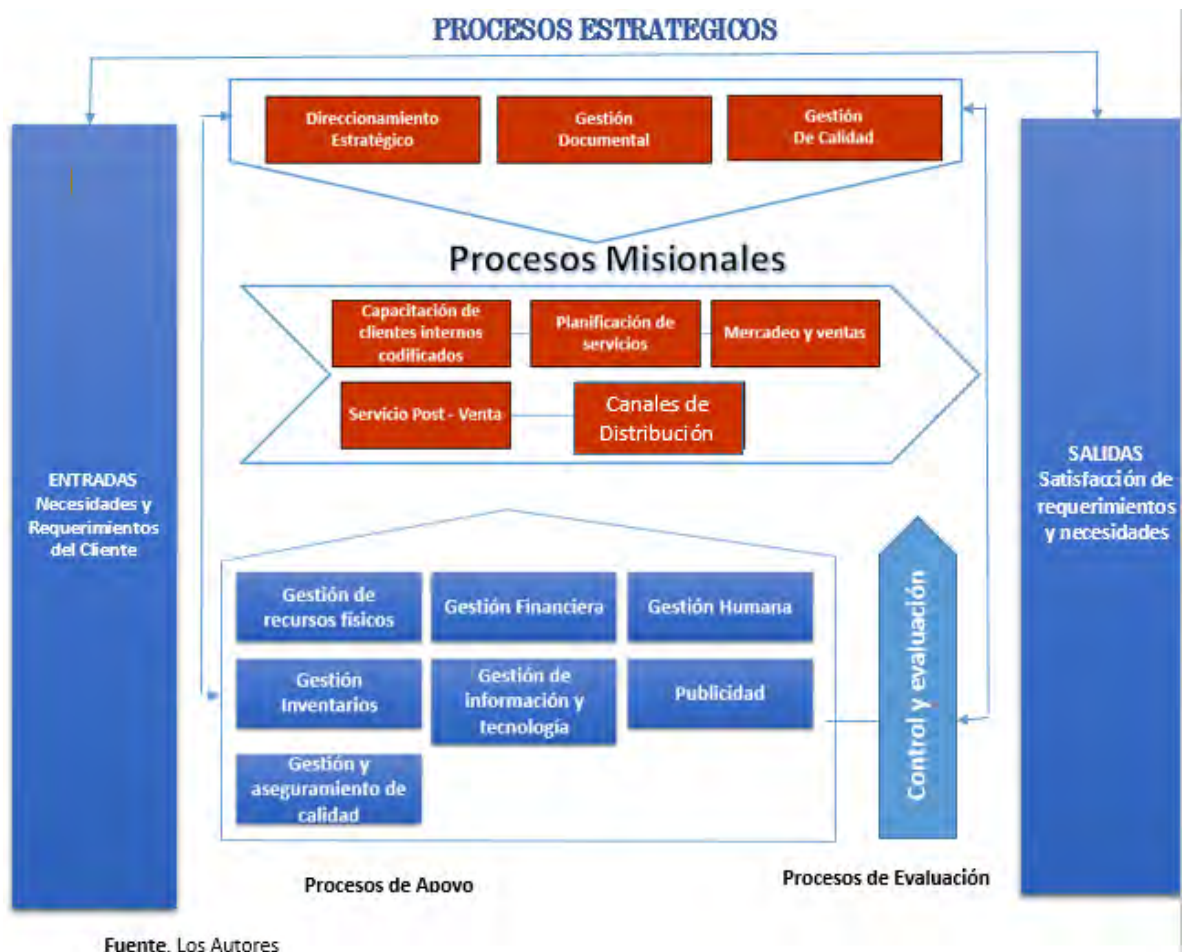
NETGRAFÍA

ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA. Productos y Servicios. [en línea] [citado Dic 19 de 2015] Disponible en internet: https://www.aseguradorasolidaria.com.co/seguros_colombia. Fecha 05/03/2015.

INTRODUCCIÓN CONCEPTOS DE CALIDAD. [en línea] [citado Dic 19 de 2015] Disponible en internet: www.mgar.net/soc/isointro.htm

ANEXOS

ANEXO A. MAPA DE PROCESOS



Fuente: Los Autores

ANEXO B. PLANIFICACION DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (etapas del proceso)



GM ASEGURAMOS LTDA
NIT:300.894.402-1
WWW.GMSEGUROS.COM.CO

PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS

Requisito de producto SERVICIO	Características de Calidad	Especificación del producto	Procesos y etapas clave	Parámetros a controlar (5 Ms)	Especificación del proceso	Recursos PARA CONTROLAR EN PRODUCTO O PROCESO	Responsable
SOAT	Seguridad y protección	Seguros obligatorios de accidente de tránsito	1. ofrecimiento 2. visita 3. información 4. post venta 5. venta	1. materiales 2. Métodos 3. Maquinaria 4. mano de obra	1. ofrecimiento 2. Visita 3. información 4. Post venta 5. venta	1. papelería 2. hoja de ruta	Jefe de Soporte
Póliza de Mejora	1. Entrega Inmediata 2. Cubrimiento Total	contrato que se hace para alcaldes y gobernadores cumplan con su plan de mejoramiento	1. ofrecimiento 2. visita 3. información 4. postventa 5. venta	1. materiales 2. métodos 3. maquinaria 4. mano de obra	1. ofrecimiento 2. Visita 3. información 4. Post venta 5. venta	1. papelería 2. Rodamiento	Jefe de Soporte
Póliza de Cumplimiento	Pago Inmediato	Es aquella que se da entre el empleado y el empleador	1. ofrecimiento 2. visita 3. información 4. post venta 5. venta	1. métodos 2. mano de obra	1. ofrecimiento 2. Visita 3. información 4. postventa 5. venta	1. papelería 2. Rodamiento	Jefe de Soporte
Responsabilidad Civil	Seguridad y protección		1. ofrecimiento 2. visita 3. información 4. postventa 5. venta	1. materiales 2. Métodos 3. maquinaria 4. mano de obra	1. ofrecimiento 2. visita 3. información 4. Post venta 5. venta	1. papelería 2. Rodamiento	Jefe de Soporte
Póliza Contra Incendio	Seguridad y protección	Ampara al establecimiento o como lo que suceda dentro de él	1. ofrecimiento 2. Visita 3. información 4. postventa 5. venta	1. medio ambiente 2. Métodos 3. materiales	1. ofrecimiento 2. Visita 3. información 4. Postventa 5. venta	1. papelería 2. Rodamiento	Jefe de Soporte

	DATOS DE ELABORACIÓN		
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Analista SOAT	Auxiliar cartera	Administrador
NOMBRE:	Marcela Quinones	Edith Pineda	Mario Díaz
FIRMA:	Marcela Quinones	Edith Pineda	Mario Díaz
FECHA:	10/12/2014	10/12/2014	11/12/2014

ANEXO C. PLANIFICACION DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL



PLAN OPERATIVO POR ETAPAS DEL PROCESO

GM ASEGURAMOS LTDA

NIT: 900.694.402-1

WWW.GMSEGUROS.COM.CO

PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Proceso de Realización	Etapas	Parámetros a controlar (5 Ms)	Especificación	Especificación del producto	Recursos	Responsable
Recepción de pólizas de seguros (SOAT)	Elaboración de formato de registro de recepción papelería SOATS	Rango de pólizas recepcionadas	Cantidad de SOATS recepcionados en la oficina	Registros SOATS por rangos	Control de documento y registro.	Analista SOAT: Marcela Quiñones
Distribución de papelería	Elaborar formato de distribución a puntos de ventas	Rango de pólizas distribuidas en cada punto	Cantidad de SOATS distribuidos en los puntos de ventas	Formato de registro por rangos y por puntos	Sobres de seguridad para envío de pólizas.	Mensajería: John Solarte
Rendición de pólizas seguros SOAT	Elaborar formato de pago de pólizas	Número de pólizas vendidas	Cantidad de SOATS vendidos en el punto principal	Registros SOATS para inventario	Plataforma ISOAT.	Jefe de Soporte: Mario Díaz
Tele mercadeo	Realización de promociones vía telefónica	Número de personas que se llaman y compran el SOATS	Cantidad de SOATS que se vende por Tele mercadeo	Registros clientes para base de datos futuras	Base de datos clientes potenciales	Auxiliar de Cartera: Edith Pineda

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Analista SOAT	Auxiliar cartera	Administrador
NOMBRE:	Marcela Quiñones	Edith Pineda	Mario Díaz
FIRMA:	Marcela Quiñones	Edith Pineda	Mario Díaz
FECHA:			

ANEXO D. EVALUACION DE PROVEEDORES

	GM ASEGURAMOS LTDA NIT:900.694.402-1 WWW.GMSEGUROS.COM.CO	Código: GC-SP-ALM-F002
	Evaluación de Proveedores	Versión 001
		Vigencia: 26/07/2010
Proceso: Gestión de Compras	Procedimiento: Selección y Evaluación de Proveedores	Página 1 de 1

NOMBRE DEL PROVEEDOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
	CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS	CALIDAD DEL PRODUCTO	CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PEDIDOS	MEJORAS EN LOS SERVICIOS	CAPACIDAD DE SERVICIO					CUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS
					Oportunidad de entrega	Atención	Precios	Descuentos	Promociones	
AXA COLPATRIA	100	100	97	100	100	97	100	100	-----	100
CONVENCIONES	Excelente	>= 90 - 100								
	Buena	>=70 - <90								
	Regular	>=50 - <70								
	deficiente	<50								

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Analista SOAT	Auxiliar cartera	Administrador
NOMBRE:	Marcela Quiñones	Edith Pineda	Mario Díaz
FIRMA:	Marcela Quiñones	Edith Pineda	Mario Díaz
FECHA:	06/12/2014	06/12/2014	09/12/2014

ANEXO E. RECEPCION DE MATERIALES

 GM ASEGURAMOS LTDA NIT: 900.694.402-1 WWW.GMSEGUROS.COM.CO								
FORMATO DE RECEPCION DE MATERIALES								
Nro.	fecha	hora	Descripción	unidad	cantidad	observaciones	entregado por	recibido por
1	1/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7234977-7235500	524		Sandra Gómez	Jhon Solarte
2	3/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7307234-7307934	701		Sandra Gómez	Jhon Solarte
3	4/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7308175-7308574	400		Sandra Gómez	Jhon Solarte
4	5/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7307943-7308174	232		Sandra Gómez	Edith Pineda
5	10/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7309011-7309210	200		Sandra Gómez	Jhon Solarte
6	10/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7308665-7309000	336		Sandra Gómez	Jhon Solarte
7	10/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7308582-7308654	73		Sandra Gómez	Jhon Solarte
8	10/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7309211 7309380	170		Sandra Gómez	Julio García
9	10/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7309381-7309696	316		Sandra Gómez	Edith Pineda
10	16/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7310869-7310990	122		Sandra Gómez	Jhon Solarte
11	16/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7310733-7310858	126		Sandra Gómez	Jhon Solarte
12	16/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7311025-7311160	136		Sandra Gómez	Jhon Solarte
13	16/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7335001-7335656	656		Sandra Gómez	Jhon Solarte
14	18/12/2014		Recibo de pólizas SOAT	7335657-7335956	300		Sandra Gómez	Jhon Solarte

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Analista SOAT	Auxiliar cartera	Administrador
NOMBRE:	Marcela Quiñones	Edith Pineda	Mario Díaz
FIRMA:	Marcela Quiñones	Edith Pineda	Mario Díaz
FECHA:	06-12-2014	06-12-2014	06-12-2014

ANEXO G. REQUISICION DE SUMINISTROS Y PAPELERIA

	GM ASEGURAMOS LTDA Nit: 900.694.402-1 WWW.GMSEGUROS.COM.CO	Código: GC-S-ALM-F001
	Requisición de Suministros y Papelería	Versión 002 Vigencia: 26/07/2010
Proceso Gestión de Compras	Procedimiento Suministros	No. 00001
Ciudad y Fecha: 26 de noviembre de 2014 Agencia o Dependencia: GM ASEGURAMOS LTDA		
Cantidad Solicitada	D e s c r i p c i o n	Cantidad Aprobada
1000	Solicitud póliza SOAT 7233957 hasta 7234956	1000
200	Solicitud póliza SOAT 7235513 hasta 7235751	239
700	Solicitud póliza SOAT 7307234 hasta 7307934	701
1000	Solicitud póliza SOAT 7333928 hasta 7335000	1073
200	Solicitud póliza SOAT 7127501 hasta 7127704	204
700	Solicitud póliza SOAT 7125313 hasta 7126012	700
1000	Solicitud póliza SOAT 7165972 hasta 7166945	974
500	Solicitud póliza SOAT 7234977 hasta 7235500	524
400	Solicitud póliza SOAT 7308175 hasta 7308574	400
Responsable: Claudia Quiñones Firma: Claudia Quiñones C.C. 59.684.103 Elaborado por: Claudia Quiñones Revisado por: Edith Pineda		

ANEXO H. SEGUIMIENTO Y CONTROL

	GM ASEGURAMOS LTDA Proceso: Distribución Seguros SOAT en los puntos nacionales Procedimiento: Distribución por puntos			VERSION:	1
				FECHA:	14/12/2014
				SEG:	Mensual
Objetivo:	controlar el número de soat vendidos por puntos				
Alcance:	Jurídica, Mercadeo, Gerencia, segumimoto se controla por teléfono				
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FORMULA DE CALCULO		Herramienta de análisis
Primas emitidas	unidades	Mensual	Valor prima + la contribución		Plataforma isoat
Primas recaudadas	unidades	Mensual	Valor total SOAT consignado		Plataforma isoat
Elaborado:	Marcela Quiñonez	Revisó: Edith Pineda	Aprobó: Mario Díaz		
Fecha:	14/12/2014	Fecha:	14/12/2014	Fecha:	14/12/2014

	GM ASEGURAMOS LTDA Proceso: Distribución Seguros SOAT en los puntos nacionales Procedimiento: Distribución por puntos			VERSION:	1
				FECHA:	14/12/2014
				SEG:	Mensual
Objetivo:	controlar el número de soat vendidos por puntos				
Alcance:	Jurídica, Mercadeo, Gerencia, segumimoto se controla por teléfono				
NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FORMULA DE CALCULO		Herramienta de análisis
Primas mensuales SOAT	unidades	Mensual	Numero de SOATs vendidos / Total Soats proyectados*100		Plataforma isoat
Primas generadas en	unidades	Mensual	77% del valor de la prima		Plataforma isoat
Elaborado:	Marcela Quiñonez	Revisó: Edith Pineda	Aprobó: Mario Díaz		
Fecha:	14/12/2014	Fecha:	14/12/2014	Fecha:	14/12/2014

ANEXO I. FORMATO RENDICIÓN DE PAPELERÍA SOAT

<https://www.esbus.transfiriendo.com/soatcolpatria/ConciliationsRegistration/ConciliationsRegistrationPrintNew.asp?Co>

Imprimir

Página 1 de 2

SISTEMA NACIONAL DE RECAUDOS

 AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Nº. 860.002.184 - 6			Referencia de Pago No. 301469000039	
Consignado Por: ANA MILENA BURGOS - TUQUERES (45985216)		Sucursal: PASTO (20)		Emisión: 07/10/2014
Intermediario: GM ASEGURAMOS LTDA (45985)		Valor Seguros		\$ 1.068.100
		Valor Seguros cobro con Tarjetas		(\$ 0)
		Comisiones		(\$ 76.761)
		Impuestos		\$ 0
		Reemplazos		\$ 0
		Valor Recargo RUNT		\$ 2.600
		TOTAL A PAGAR		\$ 993.939

Valor Seguros		Comisiones		Impuestos		Reemplazos	
Prima	\$ 712.067	Retenida	\$ 76.761	ICA	\$ 0	CIA de Seguros	\$ 0
Contribución	\$ 356.033	Impuestos (E)	\$ 0	Retefuente	\$ 0	Entidad Emisora	
				CRRE	\$ 0		
	\$ 1.068.100		\$ 76.761		\$ 0		\$ 0



Debe tener sello y firma de entidad recaudadora para que tenga validez de comprobante de pago.

Cliente

✂

Página 2 de 2

SISTEMA NACIONAL DE RECAUDOS

 AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Nº. 860.002.184 - 6		S N R	Referencia de Pago No. 301469000039			
Recuerde su obligación de consignar todas las pólizas vendidas dentro del mes de expedición.			Punto de Venta: ANA MILENA BURGOS - TUQUERES (45985216)		Fecha de Emisión: 07/10/2014	
			Intermediario: GM ASEGURAMOS LTDA (45985)			
			Titular: Colpatria			
			Fecha Consignación	Día	Mes	Año
			Total a Pagar \$ 993.939			

Banco

ANEXO J: RENDICION DE PAPELERIA SOAT

 		NRO:		Período Octubre 2014	
Rendición de papelería SOAT		30146900 - 0039		07/Oct/2014	00/ar
Punto de Venta: ANA MILENA BURGOS - TUQUERES				Clave: 45985216	
Intermediario: GM ASEGURAMOS LTDA (45985)				Sucursal: PASTO (20)	
Pólizas que participan en ésta rendición		X Significa pagada con Tarjeta (Débito o Crédito), debe acompañarse comprobante de venta con tarjeta. O Significa pagada con Tarjeta (Débito o Crédito) y Efectivo, debe acompañarse comprobante de venta con tarjeta.			
6890743 EO	6890744 EO	Fin detalle			

EO= Emisión Original / RN= Renovación / RE= Reemplazo

AN= Anulación

AP= Anulación de Papelería

*Este documento carece de valor si no posee el sello, fecha y firma del Intermediario responsable.

✂ Adjunte éste cupón como Tapa de Lote del paquete de pólizas que está rindiendo

 		Tapa de Lote Nro. 30146900 - 0039	
Ventas realizadas por:		Sucursal: PASTO (20)	Emitida el 07 de Octubre del 2014
ANA MILENA BURGOS - TUQUERES (45985216)		Reporte de Pólizas (Físicos)	
		Vendidas	2
Intermediario:		Anuladas	0
		TOTAL de POLIZAS (Físicos)	
GM ASEGURAMOS LTDA (45985)			2

ANEXO K: EVIDENCIAS

