

**PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN  
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA FUNERARIA SAN  
JUAN BAUTISTA S.A.S BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2009**

**LUIS ENRIQUE CRUZ SERNA**

**PROYECTO DE GRADO**

**YON ALEJANDRO VASQUEZ ALVAREZ**

**Asesor de proyecto de grado**

**INSTITUCION UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO  
DECANATURA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL Y DISEÑO**

**INGENIERIA INDUSTRIAL**

**MEDELLÍN**

**2015**

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo agradezco a Dios por bendecirme y por permitirme hacer realidad este sueño tan anhelado.

A mis profesores que me han brindado un granito de arena durante toda la formación, en especial al profesor Yon Alejandro Vásquez Álvarez, quien con su paciencia, experiencia y sabiduría ha sabido guiarme.

También a la Institución Universitaria Pascual Bravo por darme la posibilidad de estudiar y ser profesional.

En general a todas las personas que forman parte de mi vida, agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos. Todos aportaron de alguna forma a la realización de este proyecto.

## RESUMEN (ABSTRACT)

In this work the need undertaker San Juan Bautista beautiful venue to achieve certification in the ISO 9001 2009 standard is evident due to organization and clarity in processes that you can provide, besides helping to improve the service company It provides therefore propose a model to achieve this certification.

We begin by describing the current state of processes to be clear about the areas for improvement and organize where step by step every process company to achieve customer satisfaction through services funeral such as service coordination , transportation of the deceased, preservation of the body either by natural death or violent death, these are part of missionary service, as part of the service we support the accounting process and the customer service we find affiliation, housing and home collection .

To make this work was necessary to investigate about the application of the rule in this kind of business as well as definitions and concepts used in this, resulting in the field expertise and clarity in the development of the certification process. After this research it carries out a methodological design which is involved and becomes part of the whole company and its stakeholders based on the premise that the company are employees and only they make the operation of this is effective and efficient, by thus a series of stages in which the certification process which follows summarizes run is proposed:

Diagnosis. At this early stage the resources it has determined; whether to hire an outside consultant to develop staff internally or both; detect interference of a project; detect staff commitment.

Planning. At this stage the times of each of the activities to be carried Experience tells us that a company that seeks to implement a quality system

Without the support of a consultant is more likely to duplicate the defined project time. On average, a project of ISO9000 takes between 1 and 1.5 years to implement.

Training. At this stage usually it begins with awareness course for all staff to know the scope of the project and what is expected of each area. During the project should be taught different courses according to the needs of each organization.

Documentation. At this stage it is established in writing by hand each of the policies of the organization and the way to meet the standard or standard. Procedures and work instructions for operational processes are also defined.

Implementation. At this stage it implements all the policies defined and developed procedures. It is one of the most difficult stages because it involves the participation of all staff.

Finally we propose is this work a number of formats designed to document and demonstrate the processes and their embodiment so that when audited the company tool has to determine whether it meets the standards of quality and good practices in the processes.

## CONTENIDO

1.	PROBLEMA	1
1.1.	PLANTEAMIENTO	1
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
2.	OBJETIVOS	6
2.1	OBJETIVO GENERAL	6
2.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
3.	JUSTIFICACION	7
4.	MARCO DE REFERENCIA	10
4.1.	MARCO CONTEXTUAL	10
4.1.1.	Aspectos de la empresa.	10
4.1.2.	Organigrama	11
4.1.3.	CARATERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	12
4.1.4.	PROCESOS	13
4.1.4.1.	Coordinación del servicio exequias (Reporte de fallecimiento)	13
4.1.4.2.	Traslado del fallecido	15
4.1.4.2.1.	Diagrama actual. Traslados del fallecido	17
4.1.4.3.	Preservación del cuerpo (cadáver).	18
4.1.4.4.	Embalsamiento por muerte natural	19
4.1.4.5.	Embalsamiento por muerte violenta o en estudio (Cuerpos necropsiados)	21
4.1.4.5.1.	Diagrama actual. Muertes violentas o en estudio (Cuerpos necropsiados)	25
4.1.4.6.	Prestación del servicio (exequias)	26
4.1.4.7.	Afiliación o inscripción a la funeraria.	26
4.1.4.7.1.	Diagrama actual: Afiliación o inscripción a la funeraria.	28
4.1.4.8.	Caja	29
4.1.4.9.	Cobro Domiciliario	29
4.2.	MARCO TEORICO	30

4.2.1. Que es normalización	30
4.2.1.1. Niveles de la normalización	30
4.2.1.2. Normalización Internacional	31
4.2.1.3. Normalización Regional	31
4.2.1.4 Normalización Nacional	31
4.2.1.5. Normas Territoriales	31
4.2.2. Que es ISO	31
4.2.3. Producto y servicios	33
4.2.4. Gestión de la calidad total GCT	33
4.2.5. Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente	34
4.2.6. Beneficios	35
4.2.7. Etapas	35
4.2.8. Principios	38
4.2.9. Estructura organizativa de la norma ISO 9001	39
4.2.10 Proceso de certificación	40
4.2.10.1. Quienes son los organismos certificadores en Colombia	40
4.2.11. Documentación y Herramientas para la implementación de la	44
4.2.12. Tipos de documentos utilizados en los SGC	52
4.2.13. Requisitos de documentación en ISO 9001:2009	53
5. DISEÑO METODOLOGICO	54
5.1. ETAPA 1	54
5.2. ETAPA 2	55
5.3. ETAPA 3	56
5.4. ETAPA 4	60
5.5. ETAPA 5	63
5.6. ETAPA 6	66
5.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN	67
5.7.1. Tipo de fuente.	67
5.7.2. Técnicas para la recolección de la información.	68
6. CONCLUSIONES	69
BIBLIOGRAFIA	71

## GLOSARIO

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.

**Acción de Mejora:** Acción orientada a la eliminación o disminución de una situación identificada como débil tras la realización de un proceso de evaluación. Las acciones correctivas y preventivas estarían dentro de este concepto.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.

**Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirá los requisitos

**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

**Aprendizaje Organizacional:** Proceso de mejora de la Organización que genera innovación y procesos de cambio, basado en las "lecciones aprendidas" que se derivan del análisis de la realidad. El aprendizaje organizacional requiere la implantación de una Cultura del Aprendizaje que conlleva una actitud abierta hacia la realidad. Entre los elementos críticos que favorecen el aprendizaje organizacional se encuentran: la existencia de una cultura del cambio y de aprendizaje, la gestión del conocimiento, la orientación hacia el cliente, la capacidad de respuesta, el nivel de madurez de la organización, la motivación del personal.

**Auditado:** Institución, organismo, área o persona que es auditada

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la información pertinente y verificable para ser evaluada de manera objetiva con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2009 y del sistema de calidad.

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (definición de la Real Academia de la Lengua Española)

**Característica de la Calidad:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

**Capacidad de Respuesta:** Agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes y de las partes interesadas.

**Capacitación:** Enseñanza, orientación y actualización que se proporciona al personal con el propósito de lograr el máximo desarrollo de sus aptitudes, capacidades y conocimientos para que se desempeñe eficientemente en el puesto. Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo.

**Capital Intelectual:** Cualquier factor que contribuya a los procesos de generación de valor de la compañía, y que esté de manera más o menos directa, bajo el control de la propia compañía.

**Certificación:** Examen de tercera parte relativo a productos, procesos, sistemas o personas.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto, consumidor, usuario final, cliente interno o externo.

**Cliente Externo:** Organización o persona externa (ciudadano) a la entidad que recibe un producto o servicio.

**Cliente Interno:** Organización o persona que recibe un producto o servicio, y que pertenece a la misma entidad que el suministrador.

**Competencia (del personal):** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**Control de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de requisitos.

**Corrupción:** Práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores

**Creumar:** incineración de cadáveres

**Crematorio:** recinto donde están los hornos para cremar.

**Criterio de Auditoria:** Políticas, practicas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

**Cuadro de Mando:** Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad.

La información aportada por el cuadro de mando, permite enfocar y alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

**Descripción de puestos:** Tiene como su principal objetivo el conocer cada una de las funciones y responsabilidades de los puestos, así como establecer las características que deben de tener las personas que ocupen dichos puestos (perfil de puestos).

**Desempeño del personal:** Es un procedimiento sistemático y periódico de comparación del desempeño de una persona en su trabajo contra una pauta de eficiencia establecida por la supervisión

**Detección de necesidades (respecto a desarrollo de personal):** Proceso mediante el cual la organización detecta aquellas áreas dónde se necesite mejorar y desarrollar al personal, con lo que se instrumenta acciones al respecto, y es una forma de mantenerlos motivados ya que puede tenerlos actualizados y en superación constante.

**Discrecionalidad:** (De *discreción*). Que se hace libre y prudencialmente. Se dice de la potestad gubernativa en las funciones de su competencia que no están regladas. Dicho de un servicio de transporte: Que no está sujeto a ningún compromiso de regularidad.

**Documento:** Información y su medio de soporte.

**Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**Enfoque al Cliente:** Método de Gestión, basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

**Embalsamar:** Llenar de sustancias balsámicas las cavidades de los cadáveres para preservar de la putrefacción los cuerpos muertos.

**Equipo de Mejora:** Conjunto de personas que participan en la mejora continua de la calidad, cuya misión es identificar, analizar y proponer soluciones a actividades o soluciones de trabajo potencialmente mejorables del propio trabajo o actividad.

**Especificación:** Documento que establece requisitos

**Estructura de la institución:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal

**Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Evidencia de la auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia y que son verificables.

**Exequias:** ceremonia de carácter religioso.

**Féretro:** Ataúd, caja, arca.

**Gestión de la Calidad Total:** Forma de gestión sistemática a través de la cual una organización identifica, acepta, satisface y supera continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano relacionado con ella (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona.

**Gestión del Cambio:** Parte de la gestión, empleada en aprovechar los cambios del entorno para el bien de la organización a través de la implementación de una "Cultura del Cambio".

**Gestión del Conocimiento:** Es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente.

**Gestión de cierre:** Evidencias que permiten comprobar que se ha cerrado el proceso de un determinado registro de calidad. Estas evidencias deben ser almacenadas pero no constituyen el cierre en sí mismo, ya que esta determinación depende del Coordinador de Mejora Continua.

**Gestión Inicial:** Evidencias de que se ha iniciado la gestión para atender determinado registro de calidad.

**Gestión de Mantenimiento:** Evidencias de que después de la gestión inicial se han venido realizando acciones para concretar la realización de determinado registro de calidad.

**Incineración:** Cremación. Reducción a cenizas del cadáver por medio del calor.

**Inhumación:** Inhumar es enterrar con las ceremonias religiosas, con los honores fúnebres, a una persona. « Acción de enterrar un cadáver ». En consecuencia, cualquier otro destino que se dé a los cadáveres.

**Hallazgos de la auditoria:** Los resultados de la evaluación de la evidencia de auditoria recolectada, comparado con los criterios de auditoria acordados.

**Homologar:** Comparar, relacionar una cosa con otra, considerándolas iguales o equivalentes.

**Indicadores:** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...) diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo (...) productos y alcanzando objetivos".

Tradicionalmente para la Administración Pública son parámetros cuantitativos utilizados para medir el comportamiento y desempeño para lograr los objetivos de los programas, proyectos o actividades institucionales, a través de los cuales dan cumplimiento a su misión y proporcionan información para tomar decisiones relativas a las acciones y asignación presupuestal.

**Información:** Datos que poseen significado.

**Información Pública:** Todo registro, archivo o dato, contenido en escritos fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por los órganos y entidades gubernamentales o de interés público, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.

**Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una institución.

**Innovación:** La Innovación es un proceso sistemático para mejorar un producto, un servicio o el modelo de negocios de una empresa para que sea percibido favorablemente por el cliente.

**Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

**Institución:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

**ISO 9001:2009:** Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2009, y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación).

**ISO 14001:2004:** Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión Ambiental para desarrollar un sistema de gestión ambiental que contemple el cumplimiento de la legislación, y los impactos ambientales significativos. La última actualización de esta norma es del año 2004. Esta norma se utiliza también para demostrar la conformidad (certificación).

**Manual de Gestión de la Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una institución

**Mapa de Procesos:** Representación gráfica o explicación escrita de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una Organización.

**Marco normativo:** Son los instrumentos que tienen como propósito establecer de manera clara los procedimientos que abran de realizar las Dependencias, Entidades y Unidades adscritas al Poder Ejecutivo.

**Marco regulatorio:** Se refiere a la normativa establecida y vigente en la ley a la que se haga referencia.

**Mausoleo:** Monumento funerario y sepulcro suntuoso.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

**Mejora de la Calidad:** Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

**Mejora regulatoria:** Es el conjunto de acciones que realiza el gobierno para mejorar la manera en que regula o norma las actividades del sector privado y de la sociedad en su conjunto.

**Modernización:** La modernización es un proceso socio-económico de industrialización y tecnificación.

**Necropsia:** La Necropsia es aquel estudio realizado a un cadáver con la finalidad de investigar y determinar las causas de su muerte.

**Nivel de Madurez:** Medida de la capacidad de una organización para alcanzar resultados a través de su conocimiento y experiencias en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

**No Conformidad:** No satisfacción de un requisito especificado

**Norma:** Documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado. Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado con las características de ser rígidos en su aplicación.

**Normatividad:** Serie de principios, preceptos o lineamientos que rigen la acción de una Entidad u Organismo.

**Objetivo:** Algo ambicionado o pretendido. Los objetivos definen "qué" hay que hacer y es medible su grado de consecución.

**Oportunidad de Mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

**Perfil de puesto:** Es el que nos indica el tipo de persona a reclutar y cualidades específicas que se buscan tenga para determinado puesto.

**PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** ciclo de mejora continua o ciclo de Deming. Se representa en inglés como ciclo PDCA (plan, do, check, act.).

Principio de Derecho a la Información Pública como bien público:

El derecho a la información pública es un bien del dominio público accesible a cualquier persona, en los términos previstos por el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La garantía de acceso salvaguarda el derecho de todas las personas a investigar, conocer, recibir, utilizar y difundir la información pública.

**Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Procedimientos normativos:** Sucesión cronológica de operaciones interrelacionadas que constituyen una unidad, la cual actúa en función de la realización de una actividad o tarea específica de acuerdo a los principios establecidos en una Entidad u Organismo.

**Proceso:** Es un conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de materiales, maquinaria, gente, métodos y medio ambiente, para convertir insumos en productos o servicios con valor agregado.

**Procesos sustantivos:** Son los procesos relacionados más directamente con la misión de una organización. También son aquellos que generan las características de producto o servicio que son más apreciadas por los clientes o usuarios.

**Procesos de apoyo:** Son todos aquellos procesos facilitadores de los procesos sustantivos, que proporcionan productos o servicios sin los cuales un proceso sustantivo no podría operar o sería deficiente. Su aportación a la creación de valor a los clientes, es indirecta; sin embargo, su importancia en el desempeño y logro de los objetivos de la organización es similar a la que tienen los procesos sustantivos.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

**Proceso de Mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora, y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.

**Producto:** Resultado de un proceso

**Profesionalización:** Es la acción de volver profesional una actividad o función.

**Programa de Auditorías:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

**Proveedor:** Institución, organismo, área o persona que proporciona un producto o servicio.

**Replicable:** Que se puede repetir o transferir a otro proceso, área, organización, entidad o país.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Satisfacción al cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

**Sepelio:** Conducción del cadáver al lugar donde será inhumado.

**Sepulcro:** Lugar o espacio definitivo en que reposa el cadáver. Puede ser sepultura, sarcófago, tumba, mausoleo, entre otros.

**Selección de personal:** Proceso mediante el cual se evalúa capacidades, experiencias y habilidades del personal que se desea contratar.

**Sepelio:** Conducción del cadáver al lugar donde será inhumado.

**Sepulcro:** Lugar o espacio definitivo en que reposa

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistemático:** Se sigue o se ajusta a un sistema, se procede organizadamente en su forma de actuar.

**Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

**Sistemas de Gestión de la calidad:** Son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad.

**Sugerencia de Mejora:** Las recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulen en relación con una mejora relativa al Sistema de Gestión de Calidad.

**Tanatoestética:** Aplicar técnicas estéticas para la presentación o exposición de un cadáver. Técnicas de maquillaje para cadáveres, técnicas de camuflaje cosmético, la cera, protocolo y utilización de los diferentes productos, materiales y utillajes.

**Tanatopraxia:** Desarrollar y aplicar métodos para la higienización, conservación transitoria, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver para su presentación de acuerdo con las normas higiénico-sanitarias, realizar las extracciones que formalmente se le soliciten.

**Tecnologías de Información:** Las Tecnologías de la Información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación microelectrónica, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, sus principales componentes son: el factor humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura material, el software y los mecanismos de intercambio electrónico de información, los elementos de política y regulaciones y los recursos financieros.

**Transparencia:** Es un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad, de tal forma que las responsabilidades, procedimientos y reglas se establecen, realizan e informan con claridad y son abiertas a la participación y escrutinio público. Transparencia es también, una ciudadanía sensible, responsable y participativa, que en el conocimiento de sus derechos y obligaciones, colabora en el fomento a la integridad y combate a la corrupción.

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

## **1. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO**

La Funeraria san Juan Bautista S.A.S (Sede Bello) lleva más de dos décadas sirviéndole a la comunidad en la protección de los servicios de exequias; preocupándose por el bienestar de sus clientes en sus momentos más dolorosos. Fue constituida en el año 2000.

La empresa cuenta con varias sedes en Antioquia, para mayor comodidad, los usuarios a la hora de afiliarse, resolver inquietudes, necesitar de diferentes servicios, pagar sus cuotas y demás.

Funeraria San Juan Bautista S.A.S (Sede Bello) presenta debilidades debido al funcionamiento de sus procesos gerenciales, administrativos y comerciales donde no ofrece una estructura diferencial en dichos procesos ni mejora continua, factores básicos en las ISO 9001:2009, cuya esencia es normatizar los requisitos de la Gestión de Calidad.

El nivel de satisfacción de los clientes no se presenta claro, debido a que no existen mediciones objetivas de satisfacción de servicios, también es palpable la fuga de información de los clientes, ya que no es solo el vendedor quien interactúa con el cliente, sino también el área administrativa, y todos los empleados manejan al cliente de forma distinta.

No existe Compromiso a largo plazo para sostener la excelencia, no se utilizan un enfoque a largo plazo para mejorar la excelencia de servicio al cliente, además la capacitación y el entrenamiento para los empleados es de muy poca duración donde los empleados con poca experiencia al estar involucrados en los procesos realizan múltiples errores y para que el servicio

sea de buena calidad es necesario que este sea conocido por todos los integrantes del mismo, por tanto los empleados no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio, asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfagan al cliente.

La falta de comunicación interna es otro factor que afecta a la empresa, esta importante herramienta de gestión se ve afectada ya que existe desorientación, cultura basada en desconfianza, desmotivación y pérdida de productividad y alto deterioro del clima laboral.

Actualmente la alta competitividad empresarial ha forzado a las funerarias de la ciudad de Medellín a tomar acciones de cambio para mantenerse en el mercado garantizando la calidad de sus servicios. Las empresas deben estar plenamente identificadas con una cultura de calidad y productividad que le garantice una buena participación en el mercado además de brindar confianza y seguridad a sus clientes. Por consiguiente en Funeraria San Juan Bautista S.A.S (Sede Bello), con el ánimo de garantizar la calidad en los servicios prestados, busca diseñar y desarrollar el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2009 ya que le proporcionara elementos y herramientas eficaces para lograr una alta competitividad y conquistar nuevos mercados, en donde sus servicios se tornaran en una excelente ventaja competitiva.

Además es difícil manejar y resolver adecuadamente las quejas, inconformidades y reclamos recibidas de los clientes por incumplimiento de los requisitos establecidos, debido a fallas en la comunicación, organización y carencia de planes de capacitación y documentación adecuada, la falta de cultura en los empleados hacia la calidad, no han permitido llevar a cabo las mejoras apropiadas para el logro de la satisfacción de los clientes y por ende su competitividad en el mercado, aspectos necesarios para garantizar la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Por otra parte, la empresa recibirá reconocimiento como una institución seria y comprometida, con un funcionamiento interno constituido, una prestación de servicios de buena calidad y una excelente atención al cliente, lo que permitirá un avance significativo en su desarrollo corporativo.

En la actualidad la ciudad de Medellín cuenta con 115 funerarias registradas, de las cuales las más reconocidas por su trayectoria, competitividad y excelente servicio se encuentran certificadas por el sistema de gestión de calidad en la empresa según la norma NTC-ISO 9001:2009, de las cuales encontramos a:

La Red Olivos, reconocida a nivel nacional por el sentido humano con el que atiende sus servicios, en el año 2003 tomó la decisión de que todas las empresas pertenecientes a ella implementaran el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2000, con el fin de organizar procesos que se llevan a cabo para la prestación del servicio funerario.

También encontramos en la ciudad de Medellín otras entidades funerarias certificadas como Funeraria Medellín la cual con el objetivo de mantener y mejorar su excelente servicio, cuenta con un departamento encargado de optimizar el funcionamiento y la prestación de cada uno de los servicios teniendo como referente su sistema de calidad ISO 9001:2000. Siendo la primera empresa de su género en obtenerlo en Latinoamérica y la primera en llevarlo a la versión 2009.

Funeraria Gómez igualmente certificada, es una empresa que se encuentra orientada totalmente hacia el servicio por medio de un acompañamiento completo oportuno y permanente a sus clientes y brindan honestas soluciones a sus necesidades basado en un sistema basado en calidad y mejoramiento continuo.

Para PROEXEQUIALES RESURGIR S.A.S., igualmente la calidad es una característica inherente a todos sus procesos que se construye con el mejoramiento permanente de éstos; la calidad es un atributo dinámico que refleja los cambios y transformaciones del quehacer diario.

Funeraria San Vicente S.A, está comprometida con la satisfacción de las necesidades y superación de las expectativas de nuestros clientes, mediante la permanente innovación, la optimización de los recursos, el cuidado del ambiente, la prevención de los riesgos, el cumplimiento de las normas y el mejoramiento continuo para beneficio de la comunidad.

Según lo anterior Funeraria San Juan Bautista G.H S.A.S debe buscar mejorar el servicio prestado con miras a un alto índice de satisfacción en los clientes, ya que no existe un proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, el cual requiere de un gran compromiso, la destinación de los recursos necesarios y la disponibilidad del recurso humano con el fin de lograr el objetivo de certificación de los procesos de prestación del servicio funerario.

En este orden de ideas y teniendo en cuenta que la calidad no se improvisa sino que se diseña, se fabrica y se vende, se pretende diseñar "La política de calidad", una guía del sistema que señala los recursos y los requisitos para alcanzar el objetivo propuesto: "Lograr la satisfacción del cliente".

Por tanto, el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de la funeraria se convierte en un camino a la productividad y a la competitividad, encaminada a innovar y mejorar sus servicios.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo realizar un modelo para la implementación de un sistema de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2009 en la Funeraria San Juan Bautista S.A.S Sede Bello?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una propuesta de un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, en la empresa Funeraria San Juan Bautista S.A.S (Sede Bello), basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2009.

### **.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Realizar un diagnóstico de la situación actual de Funeraria San Juan Bautista S.A.S (Sede Bello), en cuanto los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2009.

Determinar el sistema documental según los requerimientos de la norma NTC-ISO 9001:2009

Formular un diseño de capacitación y sensibilización al personal de Funeraria San Juan Bautista S.A.S (Sede Bello), en el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de comprometer al personal y garantizar el éxito del SGC.

### **3. JUSTIFICACION**

En Funeraria San Juan Bautista S.A (Sede Bello) se hace necesario replantear la forma como se están manejando los procesos y procedimientos.

Es como se evidencia la necesidad de documentar e implementar Procesos y Procedimientos, y es así como con la aplicación de la propuesta de un modelo para la implementación de un sistema de calidad en la empresa Funeraria San Juan Bautista S.A.S basado en la norma NTC-ISO 9001:2009, se logrará la documentación oficial de todos y cada uno de los procesos, conservando así la experiencia y trayectoria de la funeraria en el mercado. Facilitando y fortaleciendo la operación, logrando un personal más integro con mayores conocimientos y competencias para impulsar a la cultura de orientación de la empresa hacia el cliente y mejorar el trabajo en equipo.

Es por esto que la realización de este trabajo permitirá establecer un sistema de gestión de calidad en la empresa Funeraria San Juan Bautista S.A (Sede Bello) con un compromiso por parte de la dirección y de todos los integrantes de la misma. Satisfaciendo los clientes, reduciendo la variabilidad de los procesos, la reducción de costos y desperdicios, creando así una cultura enfocada a corregir problemas potenciales y a detectar oportunidades de mejora. Implementando una mejora continua, a través de estos seguimientos que ayudan a determinar acciones que permiten mejorar la gestión dentro de una empresa o área.

Para el logro del objetivo, se debe contar con personal especializado y con las competencias requeridas para la prestación de un servicio funerario con calidad, es así como las herramientas que ofrece la norma tales como acciones correctivas y preventivas, la auditoría interna, la revisión por la

dirección, la colaboración del recurso humano, los proveedores y la participación de los usuarios a través de sus sugerencias busca corregir deficiencias en el servicio, no solo mejorándolo sino agregándole valores que lo diferencian de la competencia, además ofrecer un servicio moderno, de alta calidad, utilizando herramientas tecnológicas avanzadas y una infraestructura adecuada.

La información a definir es de mucha importancia ya que permitirá a la empresa Funeraria San Juan Bautista S.A (Sede Bello) una mejora continua de sus procesos en cuanto a las exigencias de los clientes, esto beneficiara al encargado del proceso en conocer la secuencia e interacción de los procesos necesarios que se llevan a cabo para la prestación del servicio funerario, detectar fallas en los procedimientos revisando lo documentado, determinar las mejores acciones que disminuyan y apunten a eliminar las fallas, corrección de quejas, reclamaciones y a la satisfacción de los clientes. El sistema de gestión de la calidad es dinámico, puede adaptarse y cambiar, se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes. De esta manera, el sistema de gestión de la calidad tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos al establecer procedimientos acordados con los integrantes de la empresa, que guiarán los esfuerzos para lograr un éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa, con armonía, motivación y control total de las acciones, basándose principalmente en la mejora continua de los procesos; además, aporta una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo.

En Funeraria San Juan Bautista S.A.S (Sede Bello) se busca con la propuesta de un modelo para la implementación de un Sistema de Calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2009 obtener beneficios como: Estructurar la organización con un nuevo organigrama funcional que detalle descripciones y perfiles de cargo definidos y adecuados a los servicios que presta, documentar las actividades de manera de estandarizar su ejecución, reduciendo así tiempo, retrabajos, subutilización del personal, aumento de la capacidad de respuesta ante solicitudes de los clientes, reducir costos de las actividades, procurando hacerlo bien desde la primera vez, optimizando el uso efectivo del tiempo del personal y de los recursos de la empresa, contar con personal capacitado, orientado hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, mejorar la imagen a nivel regional, generar confianza y credibilidad ante planteamientos de los clientes.

Se busca comenzar el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, el cual requirió de un gran compromiso por cada una de las empresas que conforman la Red funeraria, la destinación de los recursos necesarios y la disponibilidad del recurso humano con el fin de lograr el objetivo de certificación de los procesos de prestación del servicio funerario.

Para dar cumplimiento a lo dicho anteriormente se hace indispensable realizar el diseño e implementación y estandarización de toda la documentación necesaria y demás requerimientos exigidos por la norma, para que Funeraria San Juan Bautista S.A.S logre adquirir las bases necesarias para obtener la certificación en NTC ISO 9001:2009. Así mismo para lograr el éxito se requiere mantener un acompañamiento permanente con todos los empleados a través de jornadas de capacitación y sensibilización durante la ejecución del proceso.

## **4. MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1 MARCO CONTEXTUAL**

#### **4.1.1 Aspectos de la empresa.**

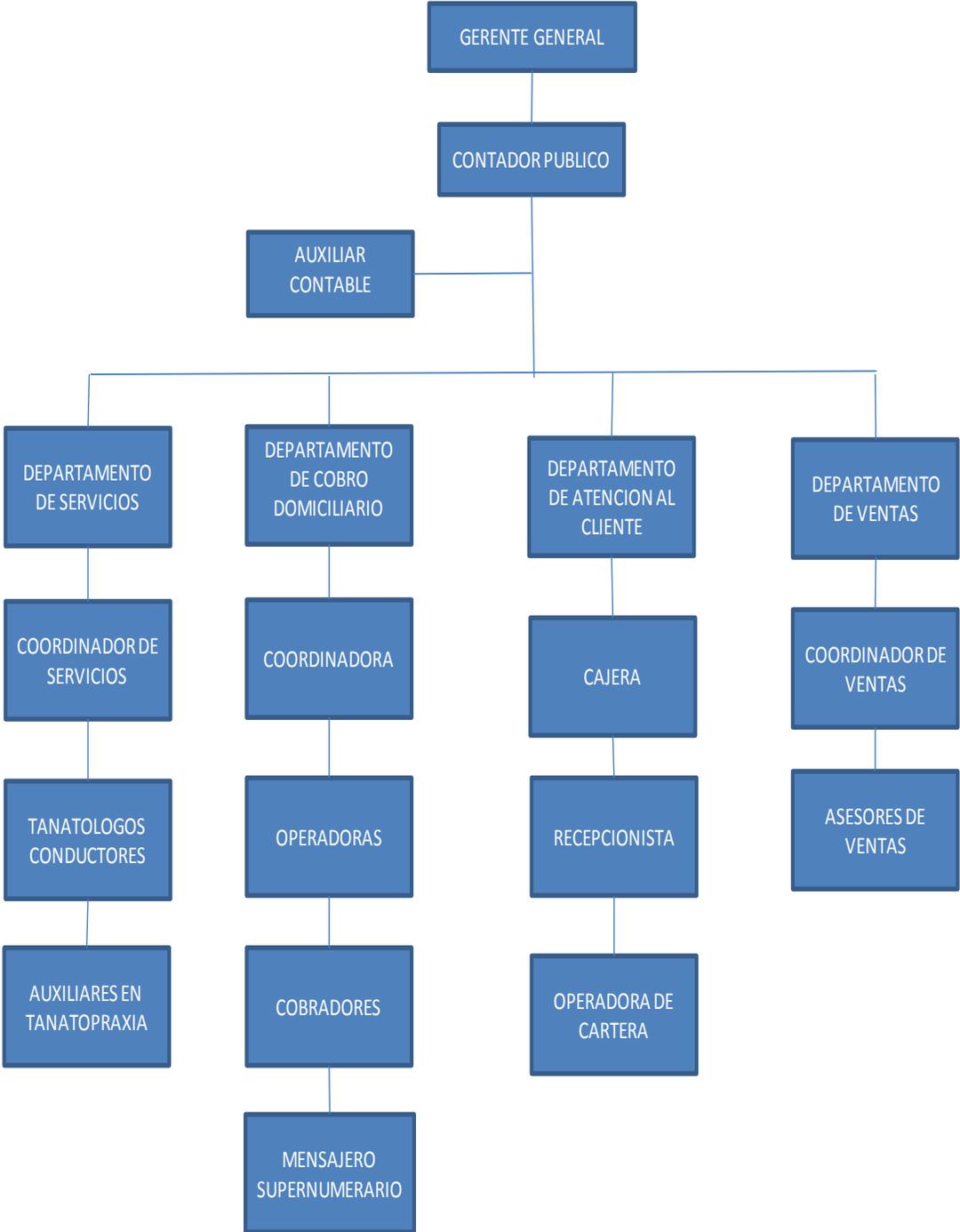
La funeraria san Juan bautista, lleva más de dos décadas sirviéndole a las comunidad en la protección de los servicios exequiales.

Preocupándose por el bienestar de sus clientes en sus momentos más dolorosos, con el compromiso de brindarle un excelente acompañamiento, hoy, mañana y siempre.

La empresa cuenta con varias sedes en Antioquia, para mayor comodidad de los usuarios a la hora de afiliarse, resolver inquietudes, necesitar de los diferentes servicios, pagar sus cuotas y demás.

Estas sedes están ubicadas en el centro de los municipios de: Carmen Viboral, Guarne, Rionegro, Girardota, Copacabana, Bello, Caicedo, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Ebejico, Palmitas y la sede principal en Medellín.

**4.1.2. Organigrama**



### 4.1.3. CARATERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

1. CARATERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	
2. <b>OBJETIVO GENERAL:</b> Brindar protección y acompañamiento en los servicios exequiales de sus clientes en los momentos más dolorosos	
3. PROCEDIMIENTO	
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES O DEPARTAMENTOS
Coordinación del servicio exequias (Reporte de fallecimiento).	administrador de la funeraria o el coordinador de servicios
Traslados del fallecido	Tanatologos conductores
Preservación del cuerpo (cadáver)	Auxiliares en tanatopraxia
Procesos de embalsamamiento	Auxiliares en tanatopraxia
Muertes violentas o en estudio (Cuerpos necropsiados)	Auxiliares en tanatopraxia

MAPA DEL PROCESO MISIONAL		
1. PROCESO SERVICIOS EXEQUIALES		
PROCEDIMIENTO	B. Muertes violentas o en estudio (Cuerpos necropsiados)	C. Higiene y salubridad
A. Muertes naturales		

2. APOYO ADMINISTRATIVO			
A. Talento humano	B. Financiero		C. Mercadeo y ventas
	Cobro domiciliario	Atención al cliente	

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Brindar protección y acompañamiento en los servicios de exequias de sus clientes en los momentos más dolorosos
---

ALCANCE: Municipio de Bello, Copacabana y sus alrededores		
ENTRADAS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	SALIDAS PRODUCTO
Fallecido	4. Coordinación del servicio 5. Traslado de fallecido 6. Preservación del cuerpo 7. Procesos de embalsamiento 8. Afiliación o inscripción a la funeraria	El cuerpo del fallecido listo para el proceso de cremación o para ser enterrado en un cementerio

#### 4.1.4. PROCESOS

##### 4.1.4.1, Coordinación del servicio exequias (Reporte de fallecimiento).

**Objetivo:** coordinar y verificar el debido cumplimiento de los servicios exequiales.

**Alcance:** Los coordinadores son quienes saben las tarifas y saben aplicar el reglamento, además son personas con calidad humana, respeto, paciencia y tolerancia por los dolientes.

**Responsable:** coordinador de servicios que se encuentre en turno.

- El proceso comienza desde que el familiar realiza una llamada reportando un fallecimiento de un afiliado a la entidad o se presenta personalmente solicitando la prestación de un servicio funerario.

- Se verifica en el sistema, donde se observa que el fallecido si este afiliado, que este al día con los pagos (lo máximo que un cliente se puede dejar acumular sin pagar es un mes).
- Si es muerte natural por enfermedades terminales, el fallecido debe llevar como mínimo 180 días de afiliación, es decir 6 meses; y si es muerte violenta (homicidio o suicidio) el servicio funerario le cubre pasadas 24 horas de realizada la afiliación.
- Se le piden datos a los dolientes acerca del fallecido, fecha de fallecimiento, cedula, estado civil, nombres de los padres, ocupación, lugar de nacimiento, edad, grado de escolaridad, lugar de defunción, salas de velación, notaria de turno para registrar la defunción, causas de la muerte, cementerio o crematorio, parroquia para exequias, elección del cofre donde va a ser velado el cuerpo.
- Si es inhumación el cofre debe ser de madera y si es cremación el cofre debe ser metálico, se elige urna para cenizas si es cremación, se coordina con la familia la entrega del cuerpo en la sala de velación, hora de exequias (misa).
- En cuanto a papelería si es cremación se hace firmar a dos familiares de primer grado de consanguinidad la autorización de cremación o si es inhumación el familiar debe firmar contrato de arrendamiento por cuatros años sea de bóveda o lote.
- Se realiza licencia de inhumación o cremación, la cual se debe llevar a la inspección para que el inspector autorice que ese cadáver sea inhumado o cremado.

- Se asienta o registra la defunción en la notaria de turno, para realizar el registro de defunción debe llevar el certificado de defunción original, la licencia ya firmada por el inspector, fotocopia de cedula del fallecido y si es cremación se le anexa la autorización de cremación firmada por los familiares.
- Se coordina el servicio; se solicita misa de exequias, se confirma el transporte para la familia, tanto los vehículos particulares como el bus,
- se confirma el cortejo o damas acompañantes, el cementerio o el crematorio, el coro para la misa, la sala de velación, un arreglo floral, se realizan los carteles informativos y el conductor de turno los debe distribuir en casa, parroquia y sala, se hacen 100 recordatorios, se elabora la cinta para el coche fúnebre y las factura y recibos para cancelarle a la parroquia y al cementerio.

#### **4.1.4.2. Traslado del fallecido.**

**Objetivo:** trasladar el cuerpo desde el lugar de defunción hasta la funeraria.

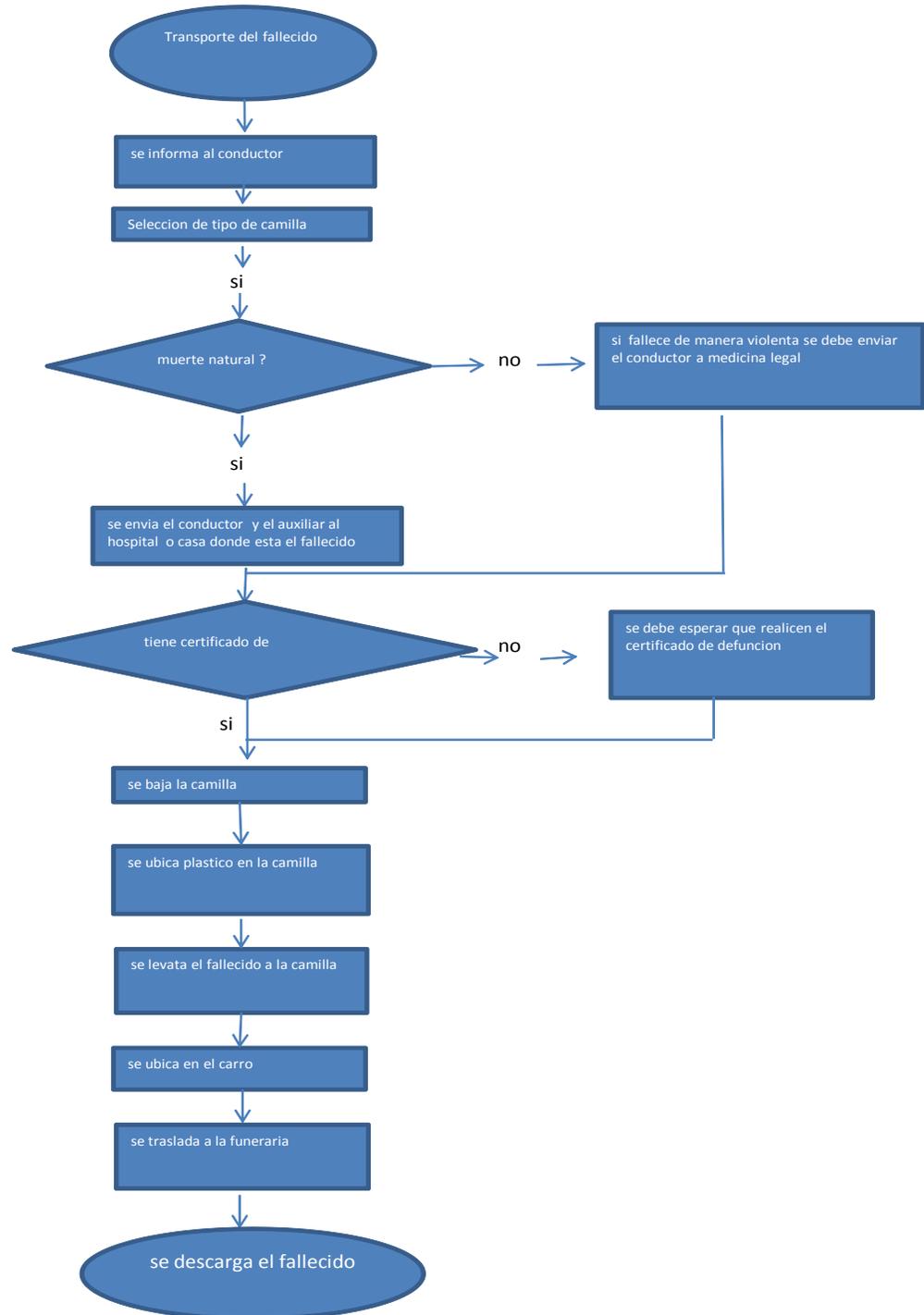
**Alcance:** los fallecidos se retiran en la residencia si fallecen en su propia casa o en hospital si es muerte natural, o si es muerte violenta se retiran de medicina legal, el traslado se realiza en coche fúnebre.

**Responsable:** tanatólogo conductor

- Se realiza traslado del fallecido en una camilla con su respectivo forro y en el coche fúnebre.

- Para realizar estos traslados se debe contar con el certificado de defunción para así poder ser manipulado el cadáver.
- El certificado de defunción es obtenido de la siguiente manera:
- Las personas que fallece en su propia casa por muerte natural, es decir por que venía con alguna enfermedad, la funeraria se encarga de llamar al 123 para que el médico de metro salud quien es la persona que se encuentra haciendo el recorrido por toda la ciudad de Medellín, elabore el certificado de defunción, el médico es quien examina el cuerpo y verifica que si este sin signos vitales, además debe verificar si el cuerpo tenia historia clínica, y procede a elaborar el certificado de defunción.
- Si una persona fallece en el hospital, el certificado de defunción lo realiza el médico de turno.
- Si una persona fallece en cualquier lugar de manera violenta sea suicidio, homicidio por arma blanca, arma de fuego, la fiscalía es quien se encarga de hacer el levantamiento del cuerpo y trasladarlo a medicina legal para que allí le realicen la necropsia, por ende el certificado es realizado en medicina legal por un médico forense o un médico legista.
- En los traslados de fallecidos es importante llevar bataola blanca, guantes y tapabocas, si es en residencia se utiliza una camilla sin llantas de arrastre, y si es en hospital o medicina legal se realiza en una camilla alta, se utiliza un plástico para así embalar el cuerpo, luego se procede a levantar el cuerpo y colocarlo en la camilla, se verifica que el certificado si este bien elaborado sin error alguno, según la cedula del fallecido, y luego se procede a montar el cuerpo en el coche fúnebre para así ser trasladado hasta la funeraria.

#### 4.1.4.2.1 Diagrama actual. Traslados del fallecido



#### **4.1.4.3. Preservación del cuerpo (cadáver).**

**Objetivo:** preservar el cuerpo para evitar el proceso de descomposición y mejorar la apariencia estética mientras se lleva a cabo el cortejo fúnebre.

**Alcance:** se interviene el cuerpo del fallecido con las técnicas de tanatopraxia.

**Responsable:** auxiliar de tanatopraxia.

- Primero se hace análisis del caso o tipo de muerte que puede ser: muertes violenta o en estudio (Cuerpos necropsiados por medicina legal) o muerte natural (por enfermedades).
- Los cuerpos por muerte por enfermedad se retiran de la residencia o del hospital. En ambos casos se procede a la desinfección del cuerpo, selección de instrumental y se procede a la preparación del cuerpo.
- El proceso de preparación de cadáveres inicia en el momento en el que el doliente reporta el fallecimiento de un ser querido de inmediato se procede a retirar el cuerpo del lugar donde este; sea en la propia residencia, Hospital o Medicina Legal, entonces la preservación del cadáver se hace en el momento en el que el cuerpo es trasladado a la funeraria, el proceso comienza en el momento en el que el cadáver se encuentra en el laboratorio en su respectiva mesa de preparación.

#### 4.1.2.4. Embalsamiento por muerte natural

**Objetivo:** preservar el cuerpo para evitar el proceso de descomposición.

**Alcance:** se interviene el cuerpo del fallecido con las técnicas de tanatopraxia.

**Responsable:** auxiliar de tanatopraxia.

- El tanatologo procede a colocarse su uniforme de laboratorio, lavado completo de las manos.
- Desinfección del cuerpo, se hace con jabón yodado.
- Selección de instrumental: bisturí, hoja de bisturí, pinzas (curva, pinza recta, aguja en forma de S, explorador de arterias, tijeras, entre otros).
- Preparación del químico o solución a utilizar (formaldehido) este se mezcla con agua de acuerdo, los litros utilizados son de acuerdo al masa corporal del cuerpo y de acuerdo al caso ej.: si es cuerpo hidrópico, problema de riñones entre otros; por lo general se utilizan 8 Litros de dicha sustancia que siempre es concentrada en formol, esta mezcla se realiza en una maquina llamada inyectora la cual tiene una manguera con una cánula.
- Hidratación de la parte facial y manos del cadáver con crema de manos para evitar deshidratación de la piel debido al formol.
- Se procede a canalizar arterias y venas, se buscan puntos de incisión donde las venas y arterias sean más grandes, por lo general la inyección del líquido se hace en yugulares (cuello) o femorales (pierna).

- Incisión con bisturí.
- Se canaliza la arteria elegida.
- Se prende la inyectora de formol, se calcula presión, y salida del líquido de acuerdo al caso.
- Se hace una pequeña incisión en la vena sin ir a hacer ruptura total, inmediatamente el líquido preservante (mezcla de formol con agua) empieza a circular por todo el cuerpo es decir por la arteria, este líquido busca su salida por la respectiva vena, la idea de la inyección es extraer el mayor flujo sanguíneo posible, ya que la sangre es una de las principales causas de descomposición del cuerpo.
- Durante el proceso de inyección es de vital importancia hacer masajes al cuerpo en extremidades superiores e inferiores, esto se hace para facilitar la circulación del formol por todo el sistema circulatorio del cuerpo.
- Terminada la inyección se aspira el cuerpo en la parte izquierda del estómago exactamente en la parte izquierda del ombligo, se hace una pequeña incisión con el bisturí, para así poderle ingresar el hidroaspirador esto se hace con una máquina llamada hidroaspirador, la cual termina de extraer el flujo sanguíneo, líquidos y gases del cuerpo para así garantizar su preservación durante muchas horas de velación.
- Se sella arteria y vena utilizadas con hilo.
- Se sutura la incisión.
- Se sutura la incisión del estómago.

- Se lava el cuerpo con abundante agua, jabón y shampoo para el cabello.
- Se seca el cuerpo
- Se seca el cabello.
- Se procede a vestirlo con la ropa elegida por el doliente.
- Se pasa para el cofre o ataúd elegido por la familia.
- Con el cuerpo ya en el cofre se procede a maquillarlo, peinarlo.
- Para finalizar se le echa contacto (es un perfume con base en formol).
- Se traslada el cuerpo a la respectiva sala de velación o al lugar donde vaya a ser velado el cuerpo.

#### **4.1.4.5. Embalsamiento por muerte violenta o en estudio (Cuerpos necropsiados)**

**Objetivo:** preservar el cuerpo para evitar el proceso de descomposición.

**Alcance:** se interviene el cuerpo del fallecido con las técnicas de tanatopraxia.

**Responsable:** auxiliar de tanatopraxia.

- El tanatologo procede a colocarse su uniforme de laboratorio, lavado completo de las manos.
- Desinfección del cuerpo, se hace con jabón yodado.
- Selección de instrumental: bisturí, hoja de bisturí, pinzas (curva, pinza recta, aguja en forma de S, explorador de arterias, tijeras, entre otros.
- Preparación del químico o solución a utilizar (formaldehido) este se mezcla con agua de acuerdo, los litros utilizados son de acuerdo al masa corporal del cuerpo y de acuerdo al caso ej.: si es cuerpo hidrópico, problema de riñones entre otros; por lo general se utilizan 8 Litros de dicha sustancia que siempre es concentrada en formol, esta mezcla se realiza en una maquina llamada inyectora la cual tiene una manguera con una cánula.
- Hidratación de la parte facial y manos del cadáver con crema de manos para evitar deshidratación de la piel debido al formol.
- Se lavan bien las manos del cadáver para así quitarle las huellas tomadas en medicina legal o tinta de todos los dedos, hasta que sus manos le queden bien limpias.
- Se rompe con el bisturí la sutura de la necropsia elaborada en medicina legal, es decir se rompe esa sutura del cuerpo la cual es en forma de Y si es en la parte anterior del cuerpo o si tiene la necropsia en la parte posterior (espalda) lleva necropsia en forma X debe romperse esa sutura igualmente, se procede retirar viseras u órganos del cuerpo.

- Se rompe la sutura de la cabeza echa en medicina legal y se extrae el cráneo.
- Los órganos o viseras se le hacen cortes grandes y profundos, se lavan y se echan en una vasija grande plástica con formol vivo al 100% y material secante, el material secante es aserrín mezclado con alcanfor y formaldehido en polvo esto preserva y desinfecta las vísceras.
- Se procede a canalizar arterias y venas, como en estos casos el sistema circulatorio ya está roto por la necropsia hay que coger punto por punto, es decir, se inyecta y se canalizan arterias en yugulares, luego axilares o subclavia y para inyectar las piernas se inyecta en femorales y para finalizar la inyección del formol se hace inyección hipodérmica que es en las partes musculares del cuerpo.
- Durante el proceso de inyección es de vital importancia hace masajes al cuerpo en extremidades superiores e inferiores, esto se hace para facilitar la circulación del formol por las diferentes partes del cadáver.
- Se sella arterias y venas utilizadas con hilos.
- Se seca el cuerpo por dentro, es decir se seca bien la cavidad torácica y abdominal se seca con algodón, se ingresan las vísceras ya preservadas en el cuerpo, se ingresa abundante algodón y material secante.
- Se sutura la incisión la necropsia en Y.
- Se sutura la parte de cráneo extraída y se sutura la cabeza.

- Se taponan con algodón las fosas nasales y la boca esto evita la expulsión de líquidos como fluidos sanguíneos o agua.
- Se lava el cuerpo con abundante agua, jabón y shampoo para el cabello.
- Se seca el cuerpo.
- Se seca el cabello.
- Se procede a vestirlo con la ropa elegida por el doliente.
- Se pasa para el cofre o ataúd elegido por la familia.
- Con el cuerpo ya en el cofre se procede a maquillarlo, peinarlo.
- Para finalizar se le echa contacto (es un perfume con base en formol).
- Se traslada el cuerpo a la respectiva sala de velación o al lugar donde vaya a ser velado el cuerpo.

### 4.1.4.5.1. Diagrama actual. Muertes violentas o en estudio (Cuerpos necropsiados)

CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO										
Hoja N° 1 De 1 Diagrama N°:		Preparador: X		Mater.:		Maquil.:				
Proceso: Preservación de cadáveres (Cuerpos Necropsiados)		RESUMEN								
Fecha: NOVIEMBRE 06 DE 2012		SIMBOLO		ACTIVIDAD		Aet.		Pro.		
B estudio inicia: Ingreso de cuerpo al laboratorio		●		Operación		62		100%		
Método: Actual: X Propuesto:		→		Transporte		9		100%		
		□		Inspección		4		100%		
		○		Espera		1		100%		
Nombre del preparador: Duvan Rendon Calle		▼		Almacenaje		0		0%		
Elaborado por: Diana Franciny Zapata Cardona				Total de operaciones realizadas		76,0		0		
				Distancia total en metros		75,0		100%		
				Tiempo min/nombre		12.680,0		100%		
NUMER.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	Cantidad	Distancia (metros)	Tiempo (min)	Tiempo (seg)	SIMBOLOS PROCESOS				
						●	→	□	○	▼
1	Conectar manguera de agua	1	2,0	0,0		●				
2	Ir hasta el extractor	1	3,0	30,0			→			
3	Prender extractor	1	0,0	00,0		●				
4	Ir a mesa de preparacion	1	5,0	35,0			→			
5	Lavar y desinfectar el cadaver	1	5,0	50,0		●				
6	Ir por el instrumental	1	4,0	40,0			→			
7	Llevar instrumental a mesa de preparacion	1	3,0	62,0		●				
8	Alistar el instrumental	1	5,0	67,0		●				
9	Ir a mesa a preparar quimico para preparacion	1	5,0	72,0			→			
10	Preparar quimicos a inyectar	1	2,0	130,0		●				
11	Echar quimico a la inyectora	1	2,0	132,0		●				
12	Abrir con bisturi sutura de necropsia en cuerpo y cabeza	1	1,0	133,0		●				
13	Extraer víceras y el craneo	1	1,0	302,0		●				
14	Hacer cortes largos y profundos a víceras	1	1,0	303,0		●				
15	Lavar las víceras y organos del cuerpo	1	1,0	480,0		●				
16	Preparar quimicos para las víceras	1	1,0	305,0		●				
17	Echar víceras en quimico preparado	1	1,0	180,0		●				
18	Lavar el cuerpo por dentro con abundante agua	1	1,0	420,0		●				
19	Hidratar rostro con cremas corporales	1	1,0	120,0		●				
20	Explorar arterias y venas para inyectar (carotidas)	1	1,0	300,0		●				
21	Prender inyectora	1	1,0	10,0		●				
22	Calcular presion y salida del fluido	1	1,0	120,0		●				
23	inyectar arterias (carotidas)	1	1,0	300,0		●				
24	Inspeccionar inyeccion el rostro	1	1,0	20,0		●				
25	Apagar inyectora	1	1,0	10,0		●				
26	Prender inyectora	1	1,0	10,0		●				
27	Hidratar miembros superiores con cremas corporales	1	1,0	240,0		●				
28	Explorar arterias y venas para inyectar (axilares)	1	1,0	120,0		●				
29	Prender inyectora	1	2,0	5,0		●				
30	Calcular presion y salida del fluido	1	1,0	5,0		●				
31	inyectar arterias (axilares)	1	1,0	20,0		●				
32	Inspeccionar inyeccion en miembros superiores	1	1,0	21,0		●				
33	Apagar inyectora	1	2,0	10,0		●				
34	Prender inyectora	1	2,0	10,0		●				
35	Hidratar miembros inferiores con cremas corporales	1	1,0	120,0		●				
36	Explorar arterias y venas para inyectar (lumbares)	1	1,0	120,0		●				
37	Prender inyectora	1	1,0	10,0		●				
38	Calcular presion y salida del fluido	1	2,0	5,0		●				
39	inyectar arterias (lumbares)	1	1,0	300,0		●				
40	Inspeccionar inyeccion en miembros inferiores	1	1,0	252,0		●				
41	Hacer inyeccion hipodermica	1	1,0	125,0		●				
42	Inspeccionar inyeccion hipodermica	1	1,0	300,0		●				
43	Apagar inyectora	1	2,0	2,0		●				
44	Lavar cuerpo por dentro	1	1,0	300,0		●				
45	Lavar las manos (quitar tinta de huellas realizadas)	1	1,0	180,0		●				
46	Ir por suficiente algodón	1	1,0	00,0		●				
47	Secar el cuerpo por dentro con algodón	1	1,0	225,0		●				
48	Ir por material secante	1	1,0	44,0		●				
49	Coger material secante	1	1,0	07,0		●				
50	Echar material secante al cuerpo por dentro	1	1,0	180,0		●				
51	Extraer víceras del quimico preservante	1	1,0	250,0		●				
52	Secar víceras con algodón	1	1,0	240,0		●				
53	Ir a conectar hidroaspirador	1	1,0	00,0		●				
54	Conectar hidroaspirador	1	4,0	05,0		●				
55	Ingresar víceras ya preservadas al cadaver	1	1,0	183,0		●				
56	Aspirar cavidad toracica (extraer liquidos sobrentes)	1	1,0	280,0		●				
57	Ir y coger hilo de sutura	1	1,0	43,0		●				
58	Cortar hilo largo para suturar el cuerpo	1	2,0	48,0		●				
59	Suturar el cuerpo	1	1,0	725,0		●				
60	Secar cabeza por dentro	1	2,0	120,0		●				
61	Echar algodón por dentro de la cabeza	1	1,0	135,0		●				
62	Ubicar craneo lo mejor posible	1	1,0	120,0		●				
63	Cortar hilo para suturar la cabeza	1	1,0	48,0		●				
64	Suturar cuero cabelludo en forma de diadema	1	1,0	300,0		●				
65	Taponar nariz con pinza curva	1	1,0	300,0		●				
66	Taponar boca con pinza curva	1	1,0	200,0		●				
67	Pegar los parpados con silicona	1	1,0	180,0		●				
68	Ir por ropa del fallecido	1	6,0	120,0		●				
69	Vestir el cadaver	1	1,0	482,0		●				
70	Echar contacto a todo el cuerpo ya vestido	1	1,0	30,0		●				
71	Pasar cadaver a cofre elegido por la familia	1	1,0	300,0		●				
72	Llevar cadaver a sala de reconstrucion y maquillaje	1	1,0	135,0		●				
73	Reconstruir el rostro	1	1,0	002,0		●				
74	Maquillar el rostro del cuerpo	1	1,0	320,0		●				
75	Esperar coche funebre	1	1,0	300,0		●				
76	Montar cuerpo al coche funebre para trasladar a sala	1	30,0	125,0		●				
Tiempo Minutos:		m	75,0	12.580,0	a					
Observaciones:										

#### **4.1.4.6. Prestación del servicio (exequias)**

**Objetivo:** coordinar la logística y traslado del cuerpo en el proceso de exequias.

**Alcance:** se coordina todo el proceso desde la salida para la iglesia hasta el cementerio escogido por la familia del fallecido.

**Responsable:** Coordinador de servicios.

- Se retira el cuerpo de la sala de velación en donde se encuentre es llevado a la misa de exequias
- se coordina el transporte que está conformado por los carros particulares y el bus que ofrece la Funeraria para que las personas sean llevadas de regreso a donde deseen
- Se lleva al destino final sea horno crematorio o cementerio elegido por la familia y acompañado del cortejo fúnebre.

#### **4.1.4.7. Afiliación o inscripción a la funeraria.**

**Objetivo:** inscribir a las personas que voluntariamente desean adquirir el servicio.

**Alcance:** Se inscriben grupos familiares (hasta 13 personas) al servicio de exequias con derecho a servicios de salud como: médico general, odontología, especialistas, laboratorio clínico, entre otros, y de acuerdo al número de personas es la cuota mensual a pagar.

**Responsable:** recepcionista y asesores de venta.

- La inscripción se hace en el momento en el que el cliente hace la manifestación de quererse afiliar, y cumple con el valor requerido para hacer dicha inscripción.
- Se da asesoría completa de todos los servicios y el reglamento interno a seguir, por medio de un portafolio.
- Se verifican números de cédulas en el sistema, ya que ninguna persona puede estar afiliada dos veces en la funeraria, o de ser así, si hubiese una eventualidad la funeraria se encarga de prestar un solo servicio de exequias, sin hacer devoluciones algunas de dinero.
- La inscripción se diligencia en un contrato con copia para el cliente, el cual debe ser diligenciado con todos los datos completos de la funeraria y es firmado por parte del cliente, se realiza la cancelación de cuota por concepto de afiliación y entrega de credencial o carnet de identificación y guías de servicios.
- Pasado un mes de realizada la inscripción se le hace un llamado de bienvenida a la funeraria invitándolo a continuar con la entidad y recordando los servicios y pagos en la funeraria.

#### 4.1.4.7.1. Diagrama actual: Afiliación o inscripción a la funeraria.

CURSOGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO										
Hoja N° 001 De: 1 Diagrama N°: 1			Operar.	X	Mater.	Maqui.				
Proceso:		RESUMEN								
Fec: 15 de nov de 2012		SÍMBOLO	ACTIVIDAD	Act.	Pro.	Econ.				
El estudio Inicia:		●	Operación	10		100%				
Método: Actual: X Propuesto: _____		➡	Transporte	4		100%				
Proceso: Afiliación al servicio exequial		■	Inspección	1		100%				
Nombre del asesor: Claudia Gallego		◐	Espera	1		100%				
Elaborado por: Diana Cartagena		▼	Almacenaje	0		0%				
Tamaño del Lote: 1		Total de operaciones realizadas		16	0	100%				
		Distancia total en metros		236		100%				
		Tiempo min/hombre		70		100%				
NUMERO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	Cantidad	Distancia metros	Tiempo minutos	SÍMBOLOS PROCESOS					
					●	➡	■	◐	▼	
1	Traslado del cliente a la sede	1	230,0	18						
2	solicitud de atencion	1		3						
3	El cliente se dirige a la sala de espera	1	3,0	1						
4	espera de atencion	1		20						
5	El cliente se dirige al asesor	1	3,0	1						
6	ingreso de informacion de cliente al sistema	1		5						
7	asesoria del planes exequiales	1		3						
8	el usuario debe brindar la informacion del grupo familiar	1		4						
9	el asesor digita la informacion en el sistema	1		3						
10	asesoria del tipo de beneficios a los que puede acceder	1		2						
11	brindar informacion al cliente de fechas de pago y \$ valor	1		3						
12	el afiliado debe cancelar el valor de inscripcion	1		3						
13	el asesor recibe el dinero y verifica cantidad	1		0,5						
14	el asesor genera el soporte en el sistema	1		0,5						
15	entrega de recibo de pago al afiliado	1		1						
15	el afiliado se dirige a la salida	1		2						
Tiempo Minutos: 139,0		m	236,0	70	min					
Observaciones: el tiempo de esperar a que el asesor este disponible equivale al 29% del tiempo total del usuario										

#### **4.1.4.8. Caja**

En la actualidad solo se cuenta con una cajera quien es la encargada de recibir todos los pagos monetarios y transacciones realizadas por los clientes, es un departamento el cual tiene muchas quejas por falencias en los conceptos de pagos debido a errores que presenta el sistema al arrojar los pagos, además no hay red con las otras sedes lo que conlleva a tener que llamar telefónicamente averiguar sobre alturas de pago para la atención de clientes no pertenecientes a la sede de Bello Antioquia.

La cajera es la persona encargada de ingresar o digitar en el programa la información de los afiliados o de las ventas nuevas realizadas por los asesores.

#### **4.1.4.9. Cobro Domiciliario**

Es un departamento el cual cuenta con tres mensajeros quienes son los encargados de cobrar mes a mes en las residencias de los afiliados completamente gratis, es un departamento muy importante ya que sus recaudos en dinero son altos.

El departamento está conformado además por cuatro personas quienes son las encargadas de programar sistemáticamente los cobros domiciliarios, de realizar llamadas telefónicas recordando el pago a los clientes, son las encargadas de liquidar los pagos y coordinar a los mensajeros.

Es un Departamento el cual no tiene auditorias telefónicas y con falta de control interno en formatos y facturación.

## **4.2. MARCO TEORICO**

### **4.2.1. Que es normalización**

Normalización es la actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden con respecto a problemas reales o potenciales, en un contexto dado. En particular, la actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de normas.

En lo relacionado con el Servicio de Normalización, ICONTEC es asesor del Gobierno Nacional de acuerdo con los Decretos 767 de 1964 y 2416 de 1971 es reconocido por el Gobierno Colombiano como Organismo Nacional de Normalización mediante el Decreto 2269 de 1993. En este campo, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas y demás documentos normativos para la obtención de una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y facilitar las relaciones cliente-proveedor a nivel empresarial, nacional o internacional (Icontec Internacional, 2014).

#### **4.2.1.1. Niveles de la normalización**

El nivel de la normalización se refiere al alcance geográfico, político o económico de esta actividad.

Existen los siguientes niveles:

#### **4.2.1.2. Normalización Internacional**

Normalización en la que pueden participar los organismos de normalización de todos los países. A este nivel pertenecen la Organización Internacional para la Normalización (ISO), la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), la comisión del Codex Alimentarius, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), y la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML).

#### **4.2.1.3. Normalización Regional**

Normalización en la que participan los organismos pertinentes de un área geográfica, política o económica del mundo. Dentro de estos pueden mencionarse CEN (Europa) y COPANT (América).

#### **4.2.1.4 Normalización Nacional**

Normalización que tiene lugar en un país específico, por ejemplo ICONTEC (Colombia), AFNOR (Francia), DIN (Alemania), ANSI (Estados Unidos).

#### **4.2.1.5. Normas Territoriales**

Normalización que tiene lugar en una división territorial de un país. Es posible, también, encontrar normas sectoriales, por ejemplo en el ámbito de una asociación. En Colombia, ejemplos de estas normas son las elaboradas por las Unidades Sectoriales de Normalización de COTELCO, IAC, CCS (Icontec Internacional, 2014).

#### **4.2.2. Que es ISO**

**ISO viene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o UNIFORME.**

Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones (Internacional EVENTOS,2008).

La Calidad Total es un sistema efectivo que integra esfuerzos de todos para poder definir, diseñar, fabricar e instalar un producto o servicio cuyo coste sea el más económico posible al tiempo que proporcione la total satisfacción del cliente. Las Normas ISO (International Standard Organization) de aseguramiento y preservación de la Calidad, así como el proceso de certificación basado en estas normas, han marcado el panorama de consolidación de los sistemas de la Calidad en Europa y en el mundo. El aumento progresivo de las certificaciones tiene una relevancia especial, porque pone de manifiesto el grado de competitividad que adquieren las empresas, ya que con la implantación de los sistemas ISO de aseguramiento de la Calidad se obtienen resultados que repercuten en ámbitos tales como la productividad y la imagen de la empresa, entre otros.

En la actualidad, son muchas las empresas de diferentes ámbitos sectoriales que, convencidas de las ventajas que tiene la implantación de un sistema de gestión de la Calidad, se han decidido a trabajar según los requisitos establecidos por la norma ISO 9000. La Norma ISO 9001 del 2000 informa y sensibiliza a los directivos de la significativa ventaja que puede suponer la implantación objetiva y realista de un sistema de gestión de la calidad en sus

organizaciones, para mejorar así su competitividad y, consecuentemente, sus resultados empresariales (Cidem, 2000)

#### **4.2.3. Producto y servicios,**

En el mundo de los productos existe una larga tradición de caracterizarlos mediante la asignación de características objetivas: físicas, químicas, dimensionales, entre otras. Esto es igualmente de aplicación al mundo de los servicios. Aunque todos los servicios se pueden caracterizar haciéndolos tangibles, no existe la misma tradición de hacerlo que con los bienes físicos; lo cual obviamente, quiere decir que no existe tradición no que no pueda y deba hacerse.

Caracteriza los servicios prestados, intenta o internamente es una imperiosa necesidad para poder aplicar a los procesos y negocios de servicio la evolución que estamos comenzando a describir. Antes de asegurar la calidad de los servicios, comencemos por caracterizarlos. (Pérez 2007).

#### **4.2.4. Gestión de la calidad total GCT,**

La GCT es una forma de dirigir y gestionar la empresa que comprende todas aquellas políticas, decisiones y actividades por medio de las cuales las necesidades y expectativas de los clientes, los empleados la comunidad en general, así como los objetivos de la organización son satisfechos de la forma más eficaz y eficiente posible, maximizando el desarrollo del potencial de los empleados mediante su participación y colaboración en una búsqueda de mejora continua. Esta forma de dirigir supone la integración de todas las funciones y procesos de una organización con el fin de conseguir la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los bienes y servicios que la misma ofrece. (Moreno 2001).

Garvin (1988) sugiere que la calidad, usando este enfoque, “es una simple y no analizable propiedad que aprendemos a reconocer solo a través de la experiencia”. Es algo que no se puede tocar pero se reconoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa

#### **4.2.5. Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente,**

El seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente se basan en la revisión de la información relacionada con el cliente. La recopilación de dicha información puede ser activa o pasiva. La dirección debería reconocer que hay muchas fuentes de información relativas al cliente, y debería establecer procesos eficaces y eficientes para recopilar, analizar y utilizar esta información para mejorar el desempeño de la organización. La organización debería identificar fuentes de información del cliente y del usuario final disponibles internas o externas, tanto en forma escrita como verbal.

Los siguientes son ejemplos de información relativa al cliente

- encuestas a los clientes y a los usuarios,
- la retroalimentación sobre todos los aspectos del producto,
- los requisitos del cliente e información contractual,
- las necesidades del mercado
- los datos de prestación del servicio, y
- la información relativa a la competencia

La dirección de la organización debería utilizar la medición de la satisfacción del cliente como una herramienta vital. El proceso de la organización para solicitar, medir y seguir la retroalimentación de la satisfacción del cliente debería proporcionar información en forma continua. (Elizagarate 2010)

#### **4.2.6. Beneficios,**

- Permite a las entidades del Estado demostrar que cumplen los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la Ley 872/2003.
- Facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Mejora la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado.

Permite identificar mejoras con los constantes seguimientos por parte de ICONTEC, los cuales le permitirán a las instituciones ser más eficaces, eficientes y efectivas en la prestación de sus servicios (Icontec Internacional, 2014).

#### **4.2.7. Etapas**

Según (Normas y certificaciones, 2014), las siguientes son las etapas de implementación:

**Diagnóstico.** En esta etapa inicial se determinan los recursos con los que se cuenta; la conveniencia de contratar un asesor externo, desarrollar personal internamente o ambos; detectar la interferencia de algún proyecto; detectar el compromiso del personal.

**Compromiso.** En esta etapa se debe hacer conciencia en todos los niveles de la importancia de iniciar el proyecto. El nivel jerárquico más alto de la organización debe estar comprometido de lo contrario el proyecto quedara solo en buenas intenciones.

**Planeación.** En esta etapa se definen los tiempos de cada una de las actividades a realizar que serían los siguientes puntos del 4 al 9. La experiencia nos dice que una empresa que busca implementar un sistema de calidad sin el apoyo de un asesor tiene más probabilidad de duplicar el tiempo del proyecto. En promedio, un proyecto de ISO9001 lleva entre 1 y 1.5 años en implementarse. Si su empresa está familiarizada con manuales, procedimientos, control de formatos, etc. posiblemente el periodo baje a entre 6 y 10 meses.

**Capacitación.** En esta etapa generalmente se inicia con un curso de sensibilización para todo el personal para que conozcan el alcance del proyecto y lo que se espera de cada área. En el transcurso del proyecto se deben impartir diferentes cursos de acuerdo a la necesidad de cada organización.

**Documentación.** En esta etapa se establece por escrito a través de manuales cada una de las políticas de la organización y su manera de cumplir la norma o estándar. También se definen los procedimientos e instrucciones de trabajo de los procesos operativos. La pregunta de hasta dónde o que tan detallado se van a documentar los procedimientos va a depender del tipo de organización.

**Implementación.** En esta etapa se lleva a la práctica todas las políticas definidas y los procedimientos desarrollados. Es una de las etapas más difíciles porque involucra la participación de todo el personal.

**Auditorías Internas.** En esta etapa personal de la misma empresa realiza auditorias para detectar evidencias sobre incumplimientos en la documentación, en los registros o en el conocimiento del personal. Las auditorías internas son un ejercicio para conocer el grado de implementación del sistema y detectar oportunidades de mejora. Esta es la etapa límite para seleccionar una Compañía Certificadora una vez que la empresa esté lista para recibir una auditoria.

**Pre-Auditoria.** En esta etapa se realiza la visita de la compañía certificadora para evaluar el grado de cumplimiento del sistema de calidad. Las pre-auditorias son una auditoria de certificación real solo que no tiene validez para registro. Esta sirve como un sano ejercicio de preparación para la certificación, algunas organizaciones eximen esta evaluación, pero es recomendable para ubicar donde se está débil.

**Certificación.** En esta etapa se realiza la visita de la compañía certificadora para evaluar el grado de cumplimiento del sistema de calidad y los resultados de esta tienen validez de acreditación. Las auditorias de certificación tienen validez para registro. En el caso cumplir con todos los requisitos, el organismo certificador emite una constancia con duración de tres años y bajo la condición de mantener el sistema de calidad. Una vez certificada la organización se tiene que volver a certificar al tercer año.

**Visitas de Seguimiento.** En esta etapa se realizan las visitas acordadas con el organismo certificador. Normalmente se realizan dos visitas al año pero el requisito mínimo es al menos una visita anual.

#### **4.2.8. Principios**

Según (Norma Internacional ISO 9001, 2009) se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

**Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

**Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Participación del personal.** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

**Mejora continua.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9001.

#### **4.2.9. Estructura organizativa de la norma ISO 9001**

La norma ISO 9001 es organizada en 8 secciones. Las secciones 4, 5, 6, 7 y 8 contienen los requisitos para su sistema de gestión de calidad (SGC). Las primeras 3 secciones de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos (Internacional eventos, 2009)

#### **Sección 1. Objeto y campo de aplicación**

Habla de la norma y del modo de aplicarla a las organizaciones.

#### **Sección 2. Referencias normativas**

Alude a otro documento que habría que utilizar junto con la norma ISO 9001:2009, Sistemas de Gestión de Calidad, Datos Fundamentales y Vocabulario ISO 9000.

#### **Sección 3. Términos y Definiciones**

Proporciona algunas nuevas definiciones.

**Nota:** Los requisitos de la norma se identifican en las secciones 4 a 8

#### **Sección 4. Requisitos del sistema**

Indica los requisitos útiles dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **Sección 5. Responsabilidad de la Dirección**

Indica los requisitos y compromiso para la Dirección y su papel en el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **Sección 6. Gestión de recursos**

Indica los requisitos para la utilización y provisión los recursos, incluyendo el personal, la capacitación, el ambiente de trabajo y las instalaciones.

#### **Sección 7. Realización del producto**

Indica los requisitos para la producción del producto o el servicio, incluyendo la proyección, los procesos relativos al cliente, el diseño, el abastecimiento y el control de proceso.

#### **Sección 8. Medición, Análisis y Mejora**

Indica los requisitos para la monitorización de los procesos y su mejora.

#### **4.2.10 Proceso de certificación**

##### **4.2.10.1. Quienes son los organismos certificadores en Colombia**

Según el Organismo Nacional de acreditación de Colombia, los siguientes son organismos certificadores en Colombia:

## **Alianza empresarial para un comercio seguro BASC capítulo Bogotá**

- Sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro - ISO 28000

## **Applus Colombia Ltda.**

- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 5555
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

## **Asociación de empresas seguras AES**

- Sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro - ISO 28000

## **BVQI Colombia Ltda.**

- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 5555
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 6001
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad de la información - ISO/IEC 27001
- Sistema de gestión de seguridad de los alimentos - ISO 22000
- Sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro - ISO 28000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

## **CELAC - CENTRO LATINOAMERICANO DE CERTIFICACION S.A.S.**

- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 5555

## **CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD**

- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

## **Corporación centro de investigación y desarrollo tecnológico del sector eléctrico CIDET**

- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS **18001**

## **COTECNA Certificadora Services LTDA.**

- Sistema de Análisis de Riesgos de Control en Puntos Críticos (HACCP)
- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - ISOTS 29001
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 5555
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 6001
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad de la información - ISOIEC 27001
- Sistema de gestión de seguridad de los alimentos - ISO 22000

- Sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro - ISO 28000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

### **Instituto colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC**

- Sistema de Análisis de Riesgos de Control en Puntos Críticos (HACCP)
- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 5555
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad de la información - ISO/IEC 27001
- Sistema de gestión de seguridad de los alimentos - ISO 22000
- Sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro - ISO 28000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

### **International certification and training S.A.**

- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 5555
- Sistema de gestión de la calidad - NTC 6001
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

### **SGS Colombia S.A.**

- Sistema de Análisis de Riesgos de Control en Puntos Críticos (HACCP)
- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 13485
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001

- Sistema de gestión de la calidad - NTC 5555
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad de la información - ISO/IEC 27001
- Sistema de gestión de seguridad de los alimentos - ISO 22000
- Sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministro - ISO 28000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

### **TÜV RHEINLAND Colombia S.A.S.**

- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001

### **Universidad tecnológica de Pereira**

- Sistema de gestión ambiental - ISO 14001
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001
- **Sistema de gestión de la calidad - NTCGP 1000**
- **Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional - OHSAS 18001**

#### **4.2.11. Documentación y Herramientas para la implementación de la Norma ISO 9001. Certificado y certificación de calidad.**

Según la norma 9001.com La norma ISO 9001 requiere un Manual de Calidad, Metas y Objetivos, una Política de Calidad y Procedimientos específicos de control de documentos, control de los registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas y auditorías internas. Estos son los procedimientos obligatorios por la norma,

pero también hay que prestar mucha atención a la cláusula que exige los documentos necesarios para la planificación y control de los procesos.

Esto significa que, aunque sólo seis procedimientos se mencionan específicamente, su organización deberá determinar qué otros procedimientos requiere. La documentación es una manera eficaz de controlar los procesos.

La implantación de ISO 9001 suele traer a la memoria de no pocas personas una montaña de papeles. Se asocia la norma a cierta documentación que tienes que tener, como si los papeles fueran por sí mismos la demostración de que la empresa hace bien las cosas, que merece ya el certificado.

No cabe duda que la documentación es un instrumento muy poderoso, da fe de nuestro desarrollo, almacena conocimientos y experiencias, es el manto de la gestión. Qué sería de nosotros si no pudiéramos dejar por escrito nuestras ideas, pensamientos, o los hechos diarios.

En tono filosófico, el hombre utiliza la documentación por dos razones primordiales:

- Nuestra memoria tiene límite, aunque algunos creen que no.
- Tenemos necesidad de comunicar información más allá del directo.
- En un plano técnico, ISO 9001 distingue 2 grandes grupos de documentos:
- Los que contienen información sobre el resultado o la realización de actividades,
- El resto de documentos no incluidos en el primer grupo.

La documentación perteneciente al primer grupo se denomina registros. En el segundo grupo se encuentran principalmente especificaciones documentadas y otros documentos de los que hablaremos a continuación.

Un documento de especificación, o una especificación documentada, es un documento que contiene requisitos. Contiene información sobre cómo es o debe ser algo.

Los siguientes documentos son especificaciones: una ficha técnica de producto, un plano de pieza, una instrucción de trabajo, una ley, un plan de control, un manual de usuario. Todos estos documentos, cada uno en su ámbito, contienen información sobre cómo se han de hacer las cosas o cómo deben ser.

Las especificaciones son las leyes de la gestión, las leyes del sistema de gestión. Contienen el plan que ha de permitir a la organización desarrollar su labor, desarrollar su estrategia.

Las especificaciones cambian con el tiempo, más le vale a la organización que así sea. Cambian las formas de hacer las cosas y las cosas que hacemos, y con ellas las especificaciones.

Un registro no es una especificación, si no que presenta el resultado de la realización de ciertos procesos, los cuales deben atenerse a las especificaciones que hayamos establecido. La especificación indicaría cómo debe hacerse, mientras que el registro presenta cómo se ha hecho.

Los registros, una vez creados, no cambian, presentan el resultado de lo que se hizo o pasó.

A parte de registros y especificaciones documentadas, existen otros importantes documentos cuyo contenido y utilidad no encajan íntegramente en ninguno de los dos grupos anteriores:

- Listados de elementos, como un inventario de infraestructura, que no es estrictamente una especificación ni tampoco un registro.
- Cualquier tipo de plan, como por ejemplo un plan de acciones, que empieza siendo una especificación (indicando lo que queremos hacer), y acaba siendo un registro (indicando lo que hemos hecho).

A parte de estos documentos, se debe crear infinidad de documentos híbridos, mitad especificación, mitad registro. Un caso bastante conocido son las órdenes de fabricación, donde primero indica qué se ha de hacer, y después se registra qué se ha hecho, cuándo, con qué.

A efectos de gestión los documentos híbridos son tratados generalmente como registro. Las especificaciones que contienen estos documentos, no obstante, deben actualizarse cuando sea apropiado.

La gestión de la documentación en ISO 9001 debe realizarse de forma que el uso que la organización haga de la documentación aporte progreso, si no hay uso, o no hay progreso, algo falla. La organización no depende de la documentación sino al revés.

Un Sistema de Gestión, una forma de trabajar, requiere una estructura de especificaciones documentadas que lo defina. Que defina cómo debe ser el producto, qué procesos lo han de transformar, qué controles de calidad se han de aplicar.

Las especificaciones documentadas contienen las leyes de la organización. Las organizaciones deben identificar qué elementos de la gestión deben documentarse y asegurar que dichas especificaciones sean actualizadas según les afecten los cambios.

En la norma se definen así mismo requisitos respecto al contenido del Manual, la Política, los Objetivos, y los Procedimientos demandados.

**Manual de Calidad.** El manual de Calidad, como su nombre indica, debe explicar el Sistema de Gestión en su conjunto. Indicar qué procesos se realizan, qué documentación hay, cuál es la estructura de personas (funciones y responsabilidades), y contener o hacer referencia a los procedimientos documentados del Sistema (indicar qué parte del plan de gestión se ha puesto por escrito), ya hemos visto que como mínimo la Norma pide que se documente cómo se gestionan 6 áreas.

Los requisitos para la Política, Objetivos y procedimientos se definen en los capítulos 4, 5 y 8 de ISO 9001:2009.

Un **control documental** es una actividad de la gestión realizada para controlar la documentación. La parte más visible de la realización de un control documental son las evidencias que quedan sobre el mismo documento:

**Código del documento:** utilizado para identificar unívocamente el documento.

**Edición o versión del documento,** utilizado para conocer el nivel de actualización del documento.

**Fecha de creación o actualización,** fecha de revisión, fecha de aprobación, fecha de caducidad.

**Persona que realiza el documento**, que revisa, que aprueba... (Firma o nombre)

**Otros datos identificativos del documento**, título, número de páginas, organización de donde proviene

Hay otros controles documentales que no dejan huella en el documento, como por ejemplo:

Mantener listados de documentos, como uno que contenga la lista de las instrucciones vigentes.

Tomar registros varios sobre lo que hacemos con la documentación, como uno donde se indique qué cambios se han hecho al actualizar un documento. Con la documentación que no son registros, ISO 9001:2009 requiere que la organización ponga por escrito qué controles documentales realiza para:

Aprobar los documentos antes de que sean emitidos, y que se explique cómo se asegura su revisión posterior, para asegurar que se mantienen actualizados. La organización debe determinar qué documentos requieren ser aprobados (principalmente las especificaciones documentadas), y definir por escrito cómo se hace, quién hace qué, cuándo.

Asegurar que la documentación se mantenga legible, que se pueda identificar sin error. Esto se debe definir en ambientes de trabajo agresivos para los documentos.

Controlar los documentos de origen externo, tener un plan para su introducción y distribución en la organización.

Por ejemplo, cómo gestionar las especificaciones de clientes y proveedores, o las ofertas que nos realicen otras empresas.

Evitar que los documentos obsoletos se utilicen, la organización debe definir el método que se utilizará para identificar la documentación obsoleta en caso de no destruirla.

- La Norma demanda que se defina cómo se hace todo esto por escrito.
- Dado que los registros son un tipo especial de documento, los controles que requieren también son diferentes. Para los registros la Norma establece que se explique por escrito como:

**Se identifican.** Por ejemplo, si realizamos una medición de un producto, dicho registro corresponde a la medición de un producto en particular, no de todos; el registro debe incorporar algún control documental que nos permita relacionar el registro con la orden de fabricación, el nº de lote, o el código único del producto.

**Almacenan.** Los registros surgen de la ejecución de los procedimientos de trabajo. La organización debe tener un plan para archivar / almacenar los registros generados

**Protegen.** Los registros, en función del soporte en el que hayan sido almacenados, pueden requerir la implantación de actividades destinadas a su protección. El ejemplo más claro son las copias de seguridad.

**Recuperan.** Los registros han sido creados para ser utilizados, o potencialmente utilizados, con posterioridad.

Cuando la recuperación de un determinado registro es una actividad no trivial, debemos definir los métodos para su recuperación.

**El tiempo de retención.** Los registros contienen información sobre algo que se hizo, esta información puede perder utilidad con el tiempo. La organización debe determinar cuánto tiempo conservará los registros.

**La disposición.** El término disposición hace referencia al orden y a la distribución. Este requisito está muy relacionado con el almacenamiento, viene a completarlo. La organización debe definir por escrito aquellos métodos de ordenación y distribución que sean necesarios para poder localizar los registros con facilidad.

ISO 9001:2009 establece que los registros deben crearse y mantenerse para poder verificar que las cosas se están haciendo conforme al plan que hemos diseñado para hacer las cosas. En concreto la Norma habla de establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.”

Como apunte final es importante destacar que la Norma indica que la extensión de la documentación puede y debe ser diferente según su tamaño y actividades, la complejidad de los procesos, y la competencia de las personas.

Cierto volumen de documentos o ciertos métodos de gestión de documentos pueden ser adecuados para unas empresas y no para otras. Asimilar como propios los procedimientos de otro sin un análisis previo de las necesidades puede conducirnos a la frustración sin saber que estamos aplicando los requisitos de ISO 9001:2009 de forma equivocada (Pereiro, 2004)

#### **4.2.12. Tipos de documentos utilizados en los SGC**

Según (Pereiro, 2004), los típicos documentos utilizados en los sistemas de gestión, incluyendo los de la calidad, son:

- Documentos que proporcionan información coherente, interna y externa, acerca del funcionamiento del Sistema de Gestión de la organización; tales documentos se denominan “Manuales”.
- Documentos que describen cómo se aplica el Sistema de Gestión a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan “Planes”.
- Documentos que establecen los requisitos que debe cumplir un producto o un servicio; tales documentos se denominan “Especificaciones”.
- Documentos que no implican la obligación de cumplirlos al “pié de la letra”, que son de aplicación flexible, pero que proveen al usuario de recomendaciones o sugerencias la realización de una actividad o el logro de un fin específico; tales documentos se denominan “Guías”.
- Documentos que proporcionan información sobre “QUÉ” hay que hacer para que las cosas sucedan, indican la secuencia de actividades necesarias para lograr un resultado así como los insumos y recursos requeridos; tales documentos se denominan “Procesos”.
- Documentos que indican, si es necesario, “CÓMO” hay que realizar una actividad o tarea; tales documentos se denominan “Procedimientos o Instrucciones de Trabajo”.

- Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos, tales documentos son conocidos como “Registros”.

En cuanto al nivel de detalle de cada tipo de documento, cada organización debe ser la que determine la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar.

#### **4.2.13. Requisitos de documentación en ISO 9001:2009**

Según (Arrascaeta, 2012), la forma de documentar y su correspondiente sistema de control, depende de factores tales como:

- El tipo, tamaño y complejidad de la organización.
- La complejidad e interacción de los procesos
- La complejidad de los productos
- ..Los requisitos de los clientes
- Los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables
- La competencia demostrada del personal y...

El grado de detalle que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la propia organización.

## **5. DISEÑO METODOLOGICO**

### **5.1 ETAPA 1**

#### **Determinar un Comité de Calidad**

Para Funeraria San Juan Bautista G.H S.A.S es necesario convocar una reunión para poder asignar el comité de Calidad, quienes son responsables del direccionamiento del Sistema de Gestión. El comité de Calidad debe estar conformado por:

Representante de la Dirección (Gerente General). Es el responsable de establecer la política y objetivos de calidad, llevar a cabo periódicamente las reuniones de revisión por la dirección y dar los recursos necesarios para que el sistema se implemente de una manera eficaz.

Coordinador del SGC (Coordinador de Calidad): Es la persona encargada de dar seguimiento a la gestión de Calidad, llevando a cabo la medición y mejora mediante las acciones correctivas y preventivas, también se en cargo de dar seguimiento a todos los procesos, como dar direccionamientos para documentar procedimientos de la empresa así como también brindará capacitaciones e inducciones si fuera el caso.

Audidores Internos (Representantes de Procesos). Los auditores son las personas con la responsabilidad de dar apoyo al representante de la Dirección y al Coordinador del SGC en las auditorias planificadas.

## 5.2 ETAPA 2

### **Capacitar al Personal sobre la Norma ISO 9001:2009**

Para poder iniciar el proceso de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los colaboradores de la funeraria, en todos sus niveles, necesitan entender los requisitos que se desarrollan en la norma ISO 9001:2009 para poder lograr su objetivo y la eficacia de su cumplimiento.

La capacitación da un mayor entendimiento de la norma y los beneficios y se divide en las siguientes etapas:

**Explicación Macro de la Norma ISO 9001:2009.** Para la implementación del Sistema se debe entender de manera macro la Norma ISO 9001:2009 para la cual se debe explicar desde el punto de partida, los cambios a través de tiempo que se han dado debido a la modernización y requerimientos de las organizaciones y clientes. La empresa contratara servicios externos para que se dicte el curso

La explicación macro de la Norma ISO 9001:2009, tendría temas relacionados con:

**Enfoques del Sistema de Gestión de Calidad.** En cuanto al enfoque del Sistema, la empresa contratara asesoría externa para brindar la capacitación al personal, explicar los ocho Principios en el que la Norma tiene sus bases. Esto contempla definir los requerimientos para el control de la documentación y el control de los registros.

**Realizar Talleres de Herramientas Estadísticas de Calidad.** Para realizar la generación de datos, la funeraria debe emplear herramientas estadísticas que puedan facilitar la medición de los mismos. Para ello se darán cursos sobre el manejo de ciertas herramientas de Calidad tales como:

Tormenta de Ideas

Diagramas de Pareto

Diagrama Causa-Efecto

Gráficas de Control Estadístico.

### **5.3 ETAPA 3**

#### **Identificar los procesos**

Los procesos que se encuentran en el alcance del SGC de la funeraria, deben ser identificados, para ello se debe realizar cursogramas analíticos.

#### **Cursograma analítico para los diferentes procesos de la Funeraria:**

El diagrama debe proporcionar una visión más amplia de lo que sucede y la relación que existe entre las diferentes operaciones.

Por medio de observación directa de las funciones de cada proceso se diagramará teniendo en cuenta que la elaboración del diagrama debe ser lo más exacto.

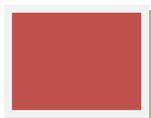
El diagrama contendrá la siguiente información:

1. El nombre del material o equipo representando, con el número del dibujo o número de clave.
2. El trabajo o proceso que se realice, indicando claramente el punto de partida y de término y si el método es el utilizado o el proyectado.
3. El lugar en que se efectúa la operación (departamento, estación, etc.).
4. El número de referencia del diagrama de la hoja, y el número de hojas.
5. El nombre del observador y, en caso oportuno, el de la persona que aprueba el diagrama.
- 6.- La fecha del estudio.
- 7.- La descripción de los símbolos empleados.
- 8.- Un resumen de las distancias, tiempo y, si se juzga conveniente, costo de la mano de obra y de los materiales, para poder comparar los métodos antiguos con los nuevos.

### **Símbolos a utilizar**



Operación: Indica las principales fases del proceso, o procedimiento; por lo común la pieza, material o producto del caso que se modifica o cambia durante la operación.



Inspección: Indica verificar calidad y cantidad conforme especificaciones preestablecidas.



Transporte: Indica el movimiento de los trabajadores, materiales y equipo de un lugar a otro.



Demora: Indica a un periodo de tiempo en el que se registra inactividad ya sea en los trabajadores, materiales o equipo, puede ser evitable o también inevitables.



Almacenamiento: Indica deposito de un objeto bajo vigilancia en un almacén donde se recibe o entrega mediante alguna forma de autorización o donde se guarda con fines de referencia.



## 5.4 ETAPA 4

### Diseñar el Sistema Documental

Para poder iniciar la documentación, hay que realizar un manual de calidad, declaraciones documentadas de los procesos hasta donde el sistema tiene su alcance, política y objetivos de calidad, tipo de documentación, registros de calidad y documentos externos. Para el diseño de los documentos de la funeraria se estableció en primer lugar los procedimientos mandatorios del SGC:

**Manual de Calidad.** El manual de Calidad de la empresa describe el Sistema de Gestión de Calidad que incluye: Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, Referencias de Procedimientos Documentados, Descripción de Procesos y su interacción, El responsable del contenido, operatividad y revisiones del Manual es el Representante de la Dirección. Para realizar la aprobación del Manual y posteriores revisiones se convocará a reunión a la Alta Dirección y al Representante de la Dirección.

La aprobación del Manual y la aceptación de las revisiones realizadas se evidencian por la firma del Representante de la Dirección. Las revisiones se efectuarán cada 6 meses si el Representante de la Dirección lo considere conveniente.

### Definir Política y objetivos

Establecer una política de calidad que sea apropiada para su negocio y un compromiso de mejora continua para cumplir. La política de calidad debe encerrar de manera global, los objetivos propuestos de la empresa deben ser medibles y monitoreados para su eficaz cumplimiento, además debe ser comunicada y entendida por todo el personal.

Los objetivos de Calidad los establece la funeraria para cumplir con los requisitos de la prestación de servicios y deben estar en función a los procesos de la empresa, medibles y acordes a la política.

Los formatos a utilizar serán los siguientes:

Tabla 2. Documentación del Sistema de Calidad

		DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD				
LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD						
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	OSERVACIONES	RESPONSABLE APROBACIÓN	FECHA DE APROBACIÓ	ESTADO DE REVISIÓN	ACCESO A
<b>POLITICAS</b>						
PO.01						
<b>MANUALES</b>						
MA.01						
PROCESOS/ PROCEDIMIENTOS						
PTO.01	PROCESOS ESTRATÉGICOS					
PMTO.01	PROCEDIMIENTOS:					
PTO.02	PROCESOS OPERATIVOS					
PMTO.02	PROCEDIMIENTOS:					
PTO.03	PROCESOS DE GESTIÓN DE APOYO					
PMTO.03	PROCEDIMIENTOS:					
<b>FORMATOS</b>						
F.01						
<b>DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>						
DOC.01						
<b>BASES DE DATOS</b>						
BD.01						

Fuente propia

Tabla 3. Mapa legal de la organización

		MAPA LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN					
		SUBASPECTOS	NORMATIVIDAD INTERNACIONAL	NACIONAL	LOCAL	COMPROMISOS VOLUNTARIOS	OTROS COMPROMISOS
SERVICIOS							
RRHH							
ORGANIZACIÓN							
GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA							
PLANIFICACIÓN EVALUACIÓN Y MEJORA							
SISTEMA DE INFORMACIÓN							
COMUNICACIÓN (EXTERNA E INTERNA)							
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS							

Fuente propia

## 5.5 ETAPA 5

### Realizar procedimientos, instructivos y registros

Se deben establecer procedimientos mandatorios que son:

**Procedimiento de Control de Documentos.** Es en donde se especifica el proceso de elaboración, identificación, revisión y aprobación de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Los documentos establecidos son:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos y Registros
- Documentos Externos

Tabla 4. Plan de Calidad

	PLAN DE CALIDAD									
	PROBLEMA	CÓDIGO ACCIÓN	ACCIÓN	PRIORIDAD (1 a 3),	VIABILIDAD (del 1 a 4),	RESPONSABLE	FECHA OBJETIVO	COMENTARIOS	1ª REVISIÓN	2ª REVISIÓN
SERVICIOS										
RRHH										
ORGANIZACIÓN										
RECURSOS ECONÓMICOS										
PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA										
SISTEMAS DE INFORMACIÓN										
COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA										
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS										

Fuente propia

**Procedimiento de Control de Registros.** Este procedimiento permite a la funeraria el control de registros del SGC. Estos registros son identificables, legibles y de fácil acceso, tienen un tiempo de retención y una disposición final.

**Procedimiento de Servicio No Conforme.** Se debe establecer una metodología para los servicios no conformes, para que puedan ser detectados antes de llegar a otros clientes o de realizar las debidas actividades si se presentara un reclamo o queja por no conformidad de servicio.

**Procedimiento de Auditorías Internas.** Este procedimiento permitirá a la empresa la planificación y realización de las auditorías internas eficaces en todas las acciones tomadas a partir de estas.

**Procedimientos de Acciones Correctivas-Preventivas.** Este indica las actividades que se realizan para levantar las no conformidades y darles el seguimiento respectivo para eliminarlas.

Tabla 5. Listado de procesos

		LISTADO DE PROCESOS		
		PROCESO / SUBPROCESO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE DOCUMENTACIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS	P-1			
	P-2			
PROCESOS OPERATIVOS	P-3			
PROCESOS DE APOYO	P-4			

Fuente propia

## **5.6 ETAPA 6**

### **Construir Indicadores de Gestión de Calidad**

Para el sistema de Gestión de Calidad se busca crear indicadores que demuestren la fluidez del sistema, estos indicadores ayudarán a los procesos a medir su eficacia y a tomar correcciones si no se cumplieran. Estos deben ser propuestos por los diferentes procesos del sistema y aprobados por el representante de la dirección en una reunión que se efectúe cuando sean definidos los procesos que intervendrían en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Los indicadores de Gestión de Calidad dan la pauta a los procesos de establecer un sistema de mejora continua que permita mediante un método disciplinado que comprenda a todos (directivos y trabajadores) y mediante el uso de análisis de tiempos y tareas, planificación, uso de los recursos informáticos, sistemas de diagnósticos, reestructuración organizativa, trabajo en equipo, investigación de operaciones y sistemas de calidad entre otros, lograr incrementar la calidad, la productividad y la velocidad de respuesta para de esa forma reducir progresiva y sistemáticamente el desperdicio producido por las labores sin agregado valor.

Tabla 6. Listado de características e indicadores de calidad

	LISTADO DE CARACTERÍSTICAS E INDICADORES DE CALIDAD			
	SERVICIOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL PROCESO	CÓMO SE MIDE	INDICADOR

Fuente propia

## 5.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo, porque en ella se tomara la bibliografía existente al respecto y se aplicara en un campo concreto.

### 5.7.1 Tipo de fuente.

El método inicial de propuesta es inductivo deductivo, porque corresponde a la recopilación de datos para deducir desde ahí la solución al problema planteado.

- **El inductivo:** En este se tiene en cuenta la observación y la experiencia de la realidad para generalizar sobre temas conocidos y por conocer. Parte de lo particular a lo general, es decir el proyecto trabaja con hechos reales, en lo que se debe tener en cuenta los recursos del contexto.

- **En lo deductivo:** Parte de lo general a lo particular ya que va de la teoría a los datos, es decir, se empieza de una norma general construida a partir de la Norma ISO 2009 en donde se recopilan falencias que se aplican a la realidad, como los aspectos de calidad, la falta de documentación y la satisfacción de los clientes de la funeraria.

### **5.7.2 Técnicas para la recolección de la información.**

- **Revisión bibliográfica:** Principal herramienta de donde se extrae valiosa información que sirve como base de esclarecer inquietudes enfocándonos a la realidad, teniendo un mejor desempeño en los propósitos.

- **Observación:** Se realizara en los diferentes Departamentos donde se analizaran los diferentes procesos para enfocarlos a normas que garanticen el éxito del diseño del modelo de Sistema de Gestión de Calidad.

## 6 CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos logramos determinar que la empresa funeraria San Juan Bautista necesita la organización y documentación de sus procesos. Aunque la empresa cuenta con una amplia experiencia en la ejecución de los temas del proceso misional como lo son los servicios de exequias, estos se ejecutan en algunos casos de manera empírica y no por estándar lo que hace que no sean propensos a variaciones en sus resultados finales, por ello consideramos pertinente además de necesaria la ejecución del plan de certificación en la norma ISO 9001 2009.
- Al determinar el sistema documental de los requerimientos de la norma se evidenciaron los procesos que serán documentados y los procedimientos que serán realizados, además se construyeron los instructivos que determinaran y garantizaran la normal ejecución de estos. De esta manera quedan estandarizados todos los procesos de la empresa y se podrá garantizar la mejor calidad en el servicio y el buen funcionamiento de la empresa a la hora de ejecutar o llevar a cabo el ejercicio de los servicios de exequias.
- Luego de formular y diseñar un sistema de capacitación y sensibilización para el personal que labora en la funeraria San Juan Bautista se obtiene como resultado un plan que convoca, responsabiliza y motiva a todos y cada uno de los actores de la empresa de manera incluyente a hacerse partícipes de forma activa al cambio y a la mejora en la realización de las labores y contribución con el crecimiento y desarrollo de la empresa, con lo que se pretende que la gestión y ejecución de este proyecto tarde menos tiempo del que normalmente se necesita para que se realice este tipo de certificaciones.

- Una vez más queda evidenciada la importancia de la certificación de las empresas en la norma ISO 9001 2009 toda vez que este proceso al ser ejecutado permite el mejoramiento continuo y el desarrollo en el buen desempeño de las personas en las actividades del proceso misional de la empresa permitiendo así la prestación del buen servicio al cliente.

## BIBLIOGRAFIA

Icontec Internacional 2014, niveles y organismos internacionales del proceso de normalización en Colombia, disponible en <http://www.icontec.org/index.php/ec/inicio/normalizacion>

Normas y certificaciones, especificaciones de beneficios y etapas de certificación, disponible en <http://www.normasycertificaciones.com/10-etapas-de-la-implementaci%C3%B3n>

Internacional eventos 2009, Artículo –Área de Gestión, Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001, disponible en <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1311.pdf>

Norma Internacional ISO 9000 2005, Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario, disponible en [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)

ONAC, Organismo Nacional de acreditación de Colombia <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=186>

Lgai, Cidem, Soluziona, Editorial Gestión, temática Gestión de la Calidad

Pérez Fernández de Velasco, José A. (2007): Gestión por procesos. Madrid: ESIC

Moreno-Luzón, M.D.; Peris, F.J.; Gonzalez, T. (2001): Gestión de la calidad y Diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice Hall.

GARVIN, D.A. (1988) Managing Quality: the Strategic and Competitive Edge, the Free Press, New York

ELIZAGARATE, Fernando; LARAÑAGA Jesús M.; RIO Rosa M. (2010): ISO 9001:2009 y la investigación de la satisfacción del cliente

Norma 9001.com. Documentación y herramientas para la implementación de la Norma ISO 9001:2009, disponible <http://www.norma9001.com/faqs>

Gestión Calidad-EQM, Jorge Pereiro, contenido y gestión de la documentación en ISO 9001, disponible en [http://www.portalcalidad.com/articulos/25-contenido\\_y\\_gestion\\_documentacion\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulos/25-contenido_y_gestion_documentacion_iso_9001). (Noviembre 28 de 2014)

ISO 9001 2009, Documentación del SGC, Rafael A. Arrascaeta F, disponible <http://rafaelarrascaeta.wordpress.com/article/iso-9001-documentacion-del-sgc-1hedinhvs1mt-23/>