

REQUERIMIENTOS PARA IMPLANTAR UN SGC EN UNA EMPRESA DE ASESORIA JURÍDICA

REQUIREMENTS FOR IMPLEMENTING A QMS IN A COMPANY OF LEGAL ADVICE

Johanna Milena González Aguilar
Administradora de Empresas
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
u6700517@unimilitar.edu.co

RESUMEN

La implementación de un SGC en las compañías busca satisfacer las necesidades del cliente y lograr la mejora continua de sus productos/servicios, procesos, estructura. Para cumplir los requisitos del cliente y por ende satisfacer sus necesidades y expectativas se requiere conocer el marco estratégico de la organización el cual compone de visión, misión, valores corporativos, objetivos corporativos, metas corporativas y se establece la política de calidad y objetivos de calidad. Una vez se realiza esa revisión y formulación se procede a analizar la estructura organizacional esto incluye revisión de funciones y responsabilidades que tienen asignadas cada uno de los cargos, determinando de esta manera donde se ejercen las líneas de poder y autoridad. La sensibilización a los trabajadores es importante a la hora de implantar un Sistema de Gestión de Calidad toda vez que aquí identificamos los procesos, se realiza un diagnostico inicial para la documentación del sistema, se procede a elaborar un mapa de procesos el cual es un diagrama de los procesos de la organización (Estratégicos, Misionales y de Apoyo), así las cosas procedemos a elaborar la caracterización del proceso en el cual se identifica el proceso y se describe alcance, objetivos, actividades, entradas, salidas y responsables. Luego se documentan los procedimientos en el cual se describe de forma detallada el desarrollo de las actividades. Se debe realizar un análisis del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y el grado de cumplimiento de la organización a las mismas, mediante una lista de chequeo, por último se diseña y se somete a aprobación el manual de calidad de la empresa acorde a los requerimientos de la misma.

Palabras claves: requerimiento, SGC, calidad, jurídica

ABSTRACT

The implementation of a QMS in companies seeking to satisfy customer requirements and achieve continual improvement of its products / services, processes, structure. To meet customer requirements and thus meet their needs and expectations is required to know the strategic framework of the organization which include vision, mission, corporate values , corporate objectives , corporate objectives and the quality policy and quality objectives set . Once the review and formulation is done is to analyze the organizational structure that includes review of roles and responsibilities

that are assigned to each of the charges, thereby determining where the lines of power and authority are exercised. Sensitization to workers is important when implementing a Quality Management System since the processes identified here , an initial diagnosis for system documentation is done , we proceed to develop a process map is a diagram which processes of the organization (Strategic , and Mission Support), and things proceed to develop the characterization of the process in which the process is identified and scope , objectives, activities , inputs, outputs and accountable described . Procedures which described in detail the development of the activities is then documented. Should conduct an analysis of compliance with the requirements of ISO 9001:2008 and the degree of compliance of the organization to them through a checklist finally designed and submitted for approval to the operating quality company pursuant to the requirements thereof.

Keywords: requirement, QMS, quality, legal

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se preocupan cada vez más por la satisfacción del cliente, es así como surge la necesidad de implantar un sistema de gestión de calidad al interior de sus organizaciones “este sistema se basa en la aplicación de unos procesos dentro de la organización e introduce el concepto de mejora continua para estimular su eficacia, incrementando su ventaja competitiva en el mercado y respondiendo a las expectativas de los clientes”. Es por ello que cada vez es mayor el número de empresas que implantan un sistema de gestión de la calidad.

Son innumerables los beneficios internos y externos que tiene la empresa al implantar el sistema, con sus empleados logra la orientación a la calidad, disponer de los recursos adecuados para el desarrollo de las funciones de los mismos, adicionalmente permite realizar una selección adecuada de los proveedores, de los medios y materiales necesarios para lograr las objetivos propuestos por la organización, al implantar el sistema se cuenta con evidencia documentada de todos los procesos logrando la estandarización de los mismos, asegurando la homogeneidad de los resultados, mediante la medición de estos procesos se mejora continuamente en la eficiencia y eficacia de los mismos. Se da prioridad a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de la organización lo cual permite innovar y fijación de objetivos, toda la documentación del sistema es controlada lo cual mejora la gestión del conocimiento procurando la actualización constante de los mismos.

La organización interna de las empresas genera beneficios externos dado que el producto o servicio se fija bajo un estándar de calidad, el cliente es el número uno se conocen sus necesidades y sus exigencias mejorando sus expectativas y logrando la fidelización, aumentar sus ingresos ya que podrá participar en licitaciones en donde se exija la certificación lo cual da una ventaja competitiva en el sector.

Es por estas razones que las empresas que prestan servicio de Asesoría Jurídica necesitan estar a la vanguardia de las tendencias del mercado competitivo, “en el

ámbito de los servicios la calidad surge como una consecuencia de la presión de los ciudadanos cada vez más exigentes con los servicios que se les ofrece” mediante la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad adecuadas estas compañías logran ser más competitivas, permanecer y crecer en el mercado, organizar internamente sus procesos, favorecer la integración del personal así como la satisfacción de los requisitos del cliente. “La calidad se relaciona con los valores ya que un proceso de gestión de calidad exige un compromiso en los diferentes niveles de la organización”, todos los empleados, accionistas, contratistas y directivos deben conocer el sistema de gestión de calidad ya que representa la cultura empresarial.

Una empresa de asesoría jurídica recibirá ventajas porque se va a evidenciar el trabajo bien hecho, se lograra la revalorización del mismo lo cual genera reconocimientos, teniendo en cuenta que el sistema de gestión de calidad es medible continuamente se pueden realizar revisiones y para así implementar las acciones que contribuyan al mejoramiento, la toma de decisiones se realizará basándose en cifras y poder realizar los cambios a que haya lugar. Para que la calidad se implante “no ha de imponerse sino creerse y es fundamental la implicación de todos los miembros de la organización” este concepto es muy importante ya que la norma exige un compromiso de la dirección y en general de todos los involucrados en el sistema de gestión, la calidad es una meta a alcanzar ya que persigue un grado más de exigencia es un proceso sin fin, el concepto de calidad ha cobrado importancia en los últimos años.

1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

La empresa objeto de este estudio pertenece al sector jurídico su portafolio de productos es asesoría profesional en el área jurídica, Recuperación de Cartera., Registro de marcas y patentes, Asesoría en propiedad Industrial, Asesoría en la adopción de métodos alternativos de solución de conflictos, Prestar servicios de corporativa, de auditoría y revisoría fiscal., Llevar a cabo programas de capacitación, seminarios, conferencias a nivel técnico y profesional en el área legal, comercial, empresarial y afines., Asesoría en el trámite de siniestros ante las aseguradoras., Asesoría en los trámites licitatorios efectuados por entidades públicas o privadas., Realizar Interventoría técnica, científica, administrativa, financiera y contable., Auditoría Integral., Servicios, asesoría, consultoría, asistencia técnica, auditoría, investigación en seguridad social y Representar judicial y extrajudicialmente a personas naturales y jurídicas. Tiene más de nueve años en el mercado, tiempo durante el cual ha logrado un reconocimiento y posicionamiento en el mercado.

2. MATERIALES Y METODOS

2.1. MATERIALES

La normatividad asociada a este trabajo es:

- **Norma ISO 9001: 2008** se realizó la revisión de la norma en cuanto a los requisitos para la implantación del sistema de gestión, posteriormente mediante una lista de chequeo se reviso el cumplimiento de cada uno de los requisitos

establecidos en la norma así como las acciones tendientes al cumplimiento interno.

- **Ley 1437 de 2011**, cuando se documento el procedimiento de atención al cliente se tuvo en cuenta esta ley teniendo en cuenta que es la que regula el tiempo de respuesta a las consultas que pueden llegar a realizar la ciudadanía en general.
- **Documentación** de la Cámara de Comercio de Bogotá, Certificado de existencia y representación legal en el cual se obtuvo información de la empresa objeto de estudio tales como: objeto social, representación legal, facultades, capital social.

2.2. MÉTODO

El presente artículo se realizó mediante una investigación aplicada para comprender y resolver la necesidad y problema en un contexto determinado, el medio aplicado es documental ya que se apoya en textos, documentos, información de campo que proviene de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observación, para ello se realizara una inspección visual de las actividades realizadas por cada una de las personas que se encuentran en la empresa, posteriormente mediante un cuestionario se evaluaran aquellos aspectos que se consideran más relevantes dentro del desarrollo de sus funciones, una vez se finalice este proceso se realizará la documentación pertinente de la misma así como la descripción detallada de cada una de las actividades. De conocimientos: exploratoria puesto que se resaltarán aspectos importantes de una problemática específica y luego se determinan los procedimientos.

Para el desarrollo del trabajo se realizó en seis etapas, que se describen a continuación:

2.2.1 Estado del arte

Es importante conocer el estado actual de la organización en el momento de implantar un sistema de gestión de calidad, por lo anterior se sugiere realizar un diagnostico situacional de la empresa esto es conocer la situación de la organización desde el punto de vista estratégico y del sector identificando los aspectos claves y críticos del entorno, es posible que la empresa cuente con información de utilidad para el sistema, si la empresa no cuenta con dicha información se debe documentar.

2.2.2 Plan estratégico

El plan estratégico de la organización fue diseñado por la alta dirección, esto implica que se debe definir misión, visión, valores corporativos, objetivos corporativos, metas corporativas, política de calidad, objetivos de calidad, etc. De igual forma fue necesario analizar el conjunto de elementos, cargos y responsabilidades que integran la estructura organizacional estas son las funciones que tienen asignadas cada uno de los cargos, así como donde se ejercen las líneas de poder y autoridad.

2.2.3 Manual de funciones

El manual de funciones contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada persona en sus actividades cotidianas, es necesario tener en cuenta factores como: educación, experiencia, habilidad y formación.

2.2.4 Mapa de procesos

Fue Concebido como un diagrama de valor un inventario gráfico de los procesos de la organización, el cual proporciona una perspectiva global-local obligando a posicionar cada proceso respecto a la cadena de valor. Es necesario diferenciar en el mapa de procesos tres clases: estratégico, clave o misional y de soporte y apoyo.

2.2.5 Verificación de cumplimiento entre normas

Para la verificación de cumplimiento de la norma se tomo como referencia la ISO 9001:2008, dicha está diseñada por capítulos dentro de los cuales existen una serie de requisitos para la implantación del sistema de gestión de calidad en una compañía, la organización mediante la adopción de esta norma promueve un enfoque basado en procesos en el momento en que se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de cada uno de los requisitos. La organización debe verificar el cumplimiento de cada uno de estos requisitos establecidos por la norma.

2.2.6 Manual de calidad

Finalmente se diseña un manual de calidad como un documento que agrupa las políticas, los compromisos y los responsables de un sistema de gestión de calidad, este manual describe los lineamientos y políticas que debe seguir la organización para asegurar la calidad.

3. RESULTADOS Y ANALISIS

3.1. ESTADO DEL ARTE

Para el 2014 la empresa objeto de estudio cuenta con un objeto social el cual fue tomado de la cámara de comercio, se procedió a realizar una revisión de la estructura organizacional de la compañía en la cual se detecto que cuenta con cinco personas que prestan sus servicios, el Gerente General propietario del establecimiento, Contador, Abogado, Dependiente Judicial (estudiante de derecho) y Secretaria por ende se procedió a diseñar una manual de funciones acorde a los requisitos de la norma, así como a diseñar un mapa de procesos, caracterización, procedimientos y manual de calidad teniendo en cuenta que la empresa objeto de estudio no contaba con lo mencionado anteriormente documentado es de anotar que estos documentos fueron presentados a dicha compañía con el fin de que se procediera a la aprobación de los mismos.

3.2. PLAN ESTRATEGICO

3.2.1. Desempeño Estratégico

La empresa objeto de estudio ofrece a sus clientes el siguiente portafolio de Productos:

Asesoría profesional en el área jurídica.

Recuperación de Cartera.

Registro de marcas y patentes.

Asesoría en propiedad Industrial.

Asesoría en la adopción de métodos alternativos de solución de conflictos.

Prestar servicios de corporativa, de auditoría y revisoría fiscal.

Llevar a cabo programas de capacitación, seminarios, conferencias a nivel técnico y profesional en el área legal, comercial, empresarial y afines.

Asesoría en el trámite de siniestros ante las aseguradoras.

Asesoría en los trámites licitatorios efectuados por entidades públicas o privadas.

Realizar Interventoría técnica, científica, administrativa, financiera y contable.

Auditoría Integral.

Servicios, asesoría, consultoría, asistencia técnica, auditoría, investigación en seguridad social.

Representar judicial y extrajudicialmente a personas naturales y jurídicas.

3.2.2. Direccionamiento Estratégico

Misión

La empresa objeto de estudio cuenta con la siguiente misión: prestar servicios de consultoría y asesoría en todos los campos del derecho a nivel nacional, mediante un grupo de abogados que aportan sus capacidades y conocimientos profesionales ofreciendo a nuestros clientes un acompañamiento integral personalizado y permanente.

Visión

Ser reconocidos en el 2020 como la empresa líder en consultoría y asesoría jurídica a nivel Nacional, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y sosteniendo niveles óptimos de calidad y eficacia.

Valores Corporativos

La empresa objeto de estudio se destaca por fomentar valores de:

Eficacia

Transparencia

Honestidad

Responsabilidad

Justicia
Compromiso
Ética

Objetivos Corporativos

Lograr el 100% de satisfacción y reconocimiento a nivel nacional como empresa en consultoría y asesoría jurídica de personas naturales y jurídicas.
Proteger los derechos de las personas naturales y jurídicas en los aspectos legales procurando lograr la mayor cantidad de fallos a favor de los interesados.

Metas

Aplicar encuestas de satisfacción a nuestros clientes una vez se suplan las necesidades de los mismos.
Asesorar en todos los campos del derecho a nuestros clientes.
Garantizar la confidencialidad de la información de nuestros clientes.

Política de Calidad

Brindar a las personas naturales y jurídicas, servicios de consultoría y asesoría en todos los campos del derecho, logrando la satisfacción de las necesidades y expectativas actuales y futuras de nuestros clientes, contando con profesionales idóneos que aporten sus capacidades y conocimientos a la mejora continua de los procesos.

Objetivos de Calidad

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes en aspectos legales bajo la reglamentación vigente.
Seleccionar personal calificado en las diferentes áreas del derecho.
Fortalecer las competencias de nuestros profesionales
Implementar mecanismos de mejora continúa con el fin de incrementar la calidad de nuestros servicios y aumentar el número de casos resueltos favorablemente para nuestros clientes.

3.3. MANUAL DE FUNCIONES

Una vez identificado el personal que integra la compañía se procedió inicialmente a diagramar el organigrama de la organización en el cual se evidencian las áreas que intervienen con el cumplimiento de su objeto social, posteriormente se realizó un acompañamiento en los puestos de trabajo de las personas que intervienen en el desarrollo de su objeto social, así como la documentación de las actividades realizadas por cada uno de ellos lo cual se evidencia en el manual de funciones que veremos en la “Figura 2 Manual de Funciones”. En la grafica aquí ilustrada se evidencia lo anteriormente dicho:

3.3.1. Estructura Organizacional

Organigrama

El organigrama de la empresa objeto de estudio se compone de cinco áreas desde la alta gerencia a las asistenciales, de igual forma se evidencia en la misma el responsable o responsables de cada una de ellas las cuales se ilustran a continuación:



Figura 1 Organigrama de la empresa

Una vez identificada se procedió a elaborar el Manual de Funciones de cada uno de los cargos de la compañía, se fijaron los criterios tales como educación, formación y/o entrenamiento, experiencia y habilidades requeridos por cada uno de los cargos tal como lo describe la norma ISO 9001:2008 en el numeral 6.2., donde manifiesta que *“el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas”* por ser tal vez uno de los más importantes ya que incide en el objeto social a continuación se ilustra el manual de funciones de Abogado:

		MANUAL DE FUNCIONES		Cód.: SG-001 Actualización: 00 Fecha: 04-09-2013 Página 1 de 1
Nombre: Abogado		En caso de Ausencia: Asume quien se		
Jefe Directo: Gerente General		asigne		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO				
Asesorar en todos los campos del derecho a personas naturales o jurídicas mediante la respuesta oportuna a los requerimientos en materia legal y jurídica.				
PERFÍL DEL CARGO				
Educación		Profesional en el campo del Derecho.		
Formación y/o Entrenamiento		<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de leyes, reglamentos y decretos vigentes. - Redacción de documentos y expedientes legales. 		
Experiencia		<ul style="list-style-type: none"> - Un (1) año de experiencia en el área jurídica y análisis de casos legales, en redacción y tramitación de documentos y expedientes legales. 		
Criterios Deseables y habilidades		<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Honestidad - Responsabilidad - Compromiso - Ética - Justicia - Presentación Personal - Manejo de medios electrónicos (office, Internet, etc.) - Buenas relaciones con los clientes 		
Capacitación y/o entrenamiento específico adicional a la inducción		NO APLICA		
FUNCIONES DEL CARGO				
<ul style="list-style-type: none"> - Manejar adecuadamente y de forma confidencial la información de los clientes y la empresa - Atender consultas y asesorar a los clientes en materia jurídica en las diferentes áreas del derecho según lo amerite el caso. - Realizar todas aquellas actuaciones tendientes al recaudo de las acreencias a favor de los clientes - Instruir, analizar y sustanciar los expedientes legales de los diferentes casos - Redactar demandas que se presenten y documentos legales en las diversas áreas del derecho - Analizar denuncias interpuestas por particulares y preparar respuestas a las mismas - Representar judicial y extrajudicialmente a personas naturales y jurídicas - Participar en seminarios, foros y conferencias relacionadas con aspectos legales y jurídicos - Revisar las actuaciones realizadas por el dependiente judicial e instruirle en aquellos casos que sean necesarios. - Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas - Realizar cualquier otra tarea a fin que le sea asignada 				
OBSERVACIONES				
		Elaboró: Especialista en Gerencia de Calidad		
		Aprobó: Gerente General		

Figura 2 Manual Funciones Abogado

3.4. MAPA DE PROCESOS

Una vez se obtuvo la información de las actividades desarrolladas por cada uno de los integrantes de la compañía se procede a definir los procesos así como su clasificación dentro de las cuales encontramos:

- **Procesos Estratégicos:** establecidos por la alta dirección y definen como opera el negocio y como se crea el valor para el cliente interno y externo.
- **Procesos Misionales:** aquellos ligados directamente a los servicios brindados por la organización en los cuales encontramos comercial, atención al cliente y servicios judiciales toda vez que aquí se cubren las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.
- **Procesos de Apoyo:** aquí encontramos la gestión administrativa y financiera así como talento humano estos procesos sirven de soporte a los procesos misionales es aquí donde se gestionan los recursos (dinero, personal, físico, tiempo, conocimiento).



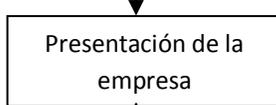
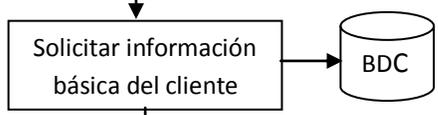
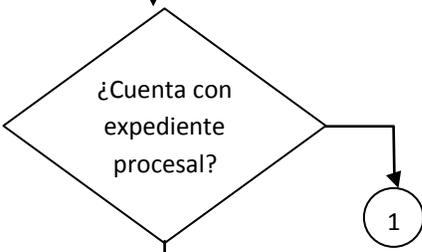
Figura 3. Mapa de procesos

3.4.1 Caracterización de procesos: aquí identificamos alcance, objetivos, actividades, entradas, salidas y responsables de los ocho (8) procesos con que cuenta la compañía tales como: Direccionamiento estratégico, sistema de gestión de calidad, seguimiento y medición, comercial, atención al cliente, servicios judiciales, gestión administrativa y financiera y talento humano, a continuación la grafica nos muestra la caracterización del proceso misional de Atención al Cliente:

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Cód.: SG-002 Actualización: 00 Fecha: 04-09-2013 Página 1 de 1		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO						
Nombre: Atención al Cliente			Tipo de Proceso: Misional			
Líder del Proceso: Dependiente Judicial			Participantes: Abogado, Secretaria			
Recursos: Teléfono, Computador, Internet, impresora, correo electrónico y correo certificado, Microsoft Office			Documentos Relacionados: Reglamentación vigente Norma Técnica Colombiana de Calidad ISO 9001:2008			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
Alcance		Este proceso abarca todas las actividades de comunicación de los clientes, excepto las concernientes al proceso comercial.				
Objetivo		Proporcionar orientación a los clientes por medio de la recepción, clasificación de los requerimientos, así como la atención oportuna de las quejas, reclamos, sugerencias y consultas interpuestos por los mismos.				
ACTIVIDADES DEL PROCESO						
						
Nº	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS		RESPONSABLE
	Proveedor	Insumo		Producto	Clientes	
1	Interno Comercial Externo Persona natural o jurídica	Información básica del cliente. Documentos de apoyo para el caso	Recolección de información Contacto inicial con el cliente	Base de datos	Interno Dependiente Judicial	Gerente General
2	Interno Atención al Cliente Externo Persona natural/juridic	Expediente procesal base de datos	Análisis y Clasificación del requerimiento	Expediente Procesal Clasificado	Interno Gerente General	Gerente General
3	Interno Gerente General	Expediente procesal clasificado	Asignación del Caso al Abogado	Base de Datos	Interno Abogado	Gerente General
4	Interno Personal de la organización Externo	Teléfono Email Buzón de sugerencia	PQRS	Base de datos Acuse de recibido	Interno Gerente General Externo	Gerente General

Figura 4. Ejemplo de caracterización proceso atención al cliente

3.4.2. Procedimientos: El proceso de atención al cliente cuenta con cuatro (4) procedimientos en los cuales se describe de forma detallada el desarrollo de las actividades estos procedimientos incluyen nombre de la empresa, título del procedimiento, código y número de versión, A continuación la grafica evidencian lo anteriormente dicho:

		PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		Cód.: PRO-AC-01 Versión: 01 Fecha: 09-09-2013 Página 1 de 2
Objeto		Realizar una base de datos que consolide información de los clientes al personal de la empresa en forma oportuna.		
Alcance		Datos básicos y requerimiento del cliente.		
Nº Actividades		Siete (7)		
Responsabilidades		Secretaria: Elaboración y diligenciamiento permanente de la base de datos. Cliente: es quien suministra la información para llevar a cabo el proceso. Dependiente Judicial: Clasificación de los procesos en base de datos clientes.		
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Actividad	Responsable	Diagrama de Flujo	Registro
1	Comunicar la necesidad.	Cliente		Correo electrónico
2	Presentar la empresa de manera atenta y cordial al cliente.	Secretaria		
3	Solicitar información básica de la persona natural o jurídica y diligenciar base de datos de acuerdo a la directriz 1.	Secretaria		Base de Datos Clientes
4	Indagar si cuenta con un expediente procesal. Si el cliente posee dicho expediente, continuar con la actividad 5; Si no lo tiene continuar con la actividad 6.	Secretaria		Expedient e procesal

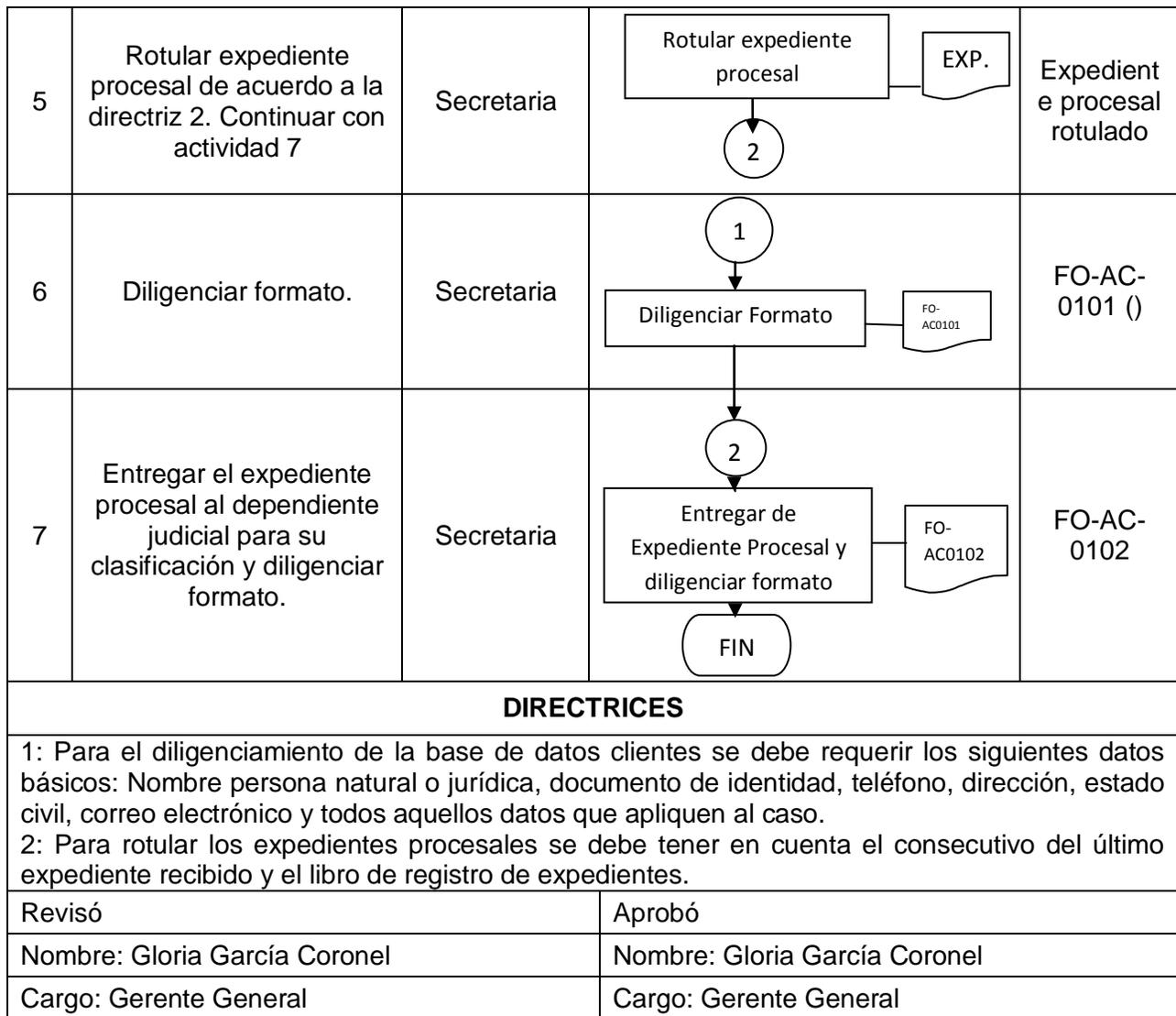


Figura 5 Procedimiento recolección de información

3.4.3. Formatos: se procedió a diseñar los formatos que se desprenden de los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad de la organización cumpliendo con la codificación respectiva teniendo en cuenta que los documentos del sistema de gestión de calidad deben controlarse, a continuación la figura ilustra los formatos: FO-AC0101 Formato Único para presentación de caso y FO-AC0102 Planilla de entrega de expediente procesal los cuales fueron diseñados y avalados por la empresa objeto de estudio y los cuales permiten tener evidencia de las actividades desarrolladas así como el control interno respectivo, es de anotar que estos formatos se encuentran controlados en el procedimiento de control de registros en el cual se especifica que se deben identificar, almacenar, protección, recuperación, el tiempo de retención de los mismos, así como la disposición final estos registros son legibles, fácilmente identificables y recuperables cumpliendo de esta manera con lo establecido por la norma ISO 9001:2008 en el numeral 4.2.4.

3.5. LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001:2008

Para el desarrollo de esta fase se realizó una lista de chequeo en la cual se plasmaron los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en cada uno de sus numerales, posteriormente se verifico el grado de cumplimiento de cada uno de ellos lo cual permitió conocer la situación real de la organización. La grafica a continuación evidencia el porcentaje de cumplimiento de la organización con los requisitos de la norma:

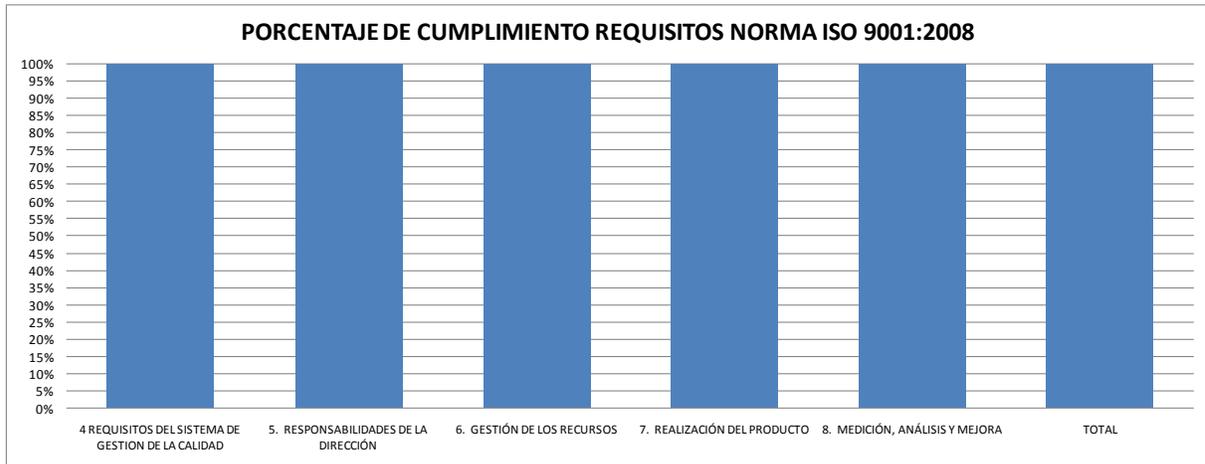


Figura 8 Porcentaje de cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2008

Se evidencia que la organización cumple con los requisitos de la norma por lo cual se hicieron los contactos con los entes certificadores tales como Icontec, SGS, Bureau Veritas, etc., obteniendo información de su trayectoria, que empresas han certificado, beneficios y esquema de precio, con el fin de solicitar horas de auditorías para posterior certificación.

3.6. MANUAL DE CALIDAD ACORDE CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

El manual de calidad es el documento que agrupa las políticas, los compromisos y los responsables del sistema de gestión de calidad, describe los lineamientos y políticas que sigue la organización para asegurar la calidad. Dicho documento fue documentado incluyendo misión, visión, alcance y, descripción de los elementos del sistema de calidad y referencias a los procedimientos. El numeral 4.2.1. Generalidades menciona que la documentación debe incluir un manual de calidad y en la Nota 3 informa que la documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio, por lo anterior el manual fue diseñado en power point y se sometió a aprobación por parte de dicha compañía, las imágenes a continuación evidencian lo anteriormente dicho:



MARCO ESTRATÉGICO GGC

MISIÓN

GGC Estudio de Abogados Ltda. es una empresa que presta servicios de consultoría y asesoría en todos los campos del derecho a nivel nacional, mediante un grupo de abogadas que aportan sus capacidades y conocimientos profesionales ofreciendo a nuestros clientes un acompañamiento integral, personalizado y permanente.

VISIÓN

Ser reconocidos en el 2020 como la empresa líder en consultoría y asesoría jurídica a nivel Nacional, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y sosteniendo niveles óptimos de calidad y eficacia.

MARCO ESTRATÉGICO GGC

ALCANCE

El Manual de Gestión de Calidad proporcionará direccionamiento del funcionamiento general de la empresa y de los lineamientos especificados en la norma ISO 9001:2008 aplicados a GGC Estudio de Abogados Ltda.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La empresa GGC Estudio de Abogados Ltda. tiene en cuenta para su sistema de gestión de calidad, todos los numerales de la norma ISO 9001:2008 exceptuando el numeral 7.6 ya que como organización prestadora de servicios judiciales no requiere realizar seguimiento y medición de dispositivos.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Documentación de apoyo para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

- Manual de Calidad
- Procedimiento de Control de Documentos
- Procedimiento de Control de Registros



Figura 9 Manual de Calidad

4. CONCLUSIONES

- La empresa objeto de estudio obtuvo los siguientes beneficios internos y externos con la implantación del sistema de gestión de calidad: con sus empleados logró la orientación a la calidad, internamente realizó la provisión de los recursos adecuados para el desarrollo de las funciones de los mismos, se documentaron mecanismos para la selección de los proveedores, de los medios y materiales necesarios para lograr los objetivos propuestos por la organización, al implantar el SGC se cuenta con evidencia documentada de todos los procesos logrando la estandarización de los mismos, asegurando la homogeneidad de los resultados, mediante la medición de estos procesos se mejora continuamente en la eficiencia y eficacia de los mismos.
- Se da prioridad a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de la organización lo cual permite innovar y fijar objetivos, toda la documentación del sistema es controlada lo cual mejora la gestión del conocimiento procurando la actualización constante de los mismos.
- La organización interna de las empresas genera beneficios externos dado que el producto o servicio se fija bajo un estándar de calidad, el cliente es el número uno se conocen sus necesidades y sus exigencias mejorando sus expectativas y logrando la fidelización.

REFERENCIAS

[1] Icontec Internacional; (2009) Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9000 (tercera actualización); Bogotá (Icontec)

[2] Icontec Internacional; (2009) Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001 (tercera actualización); Bogotá (Icontec)

[3] Icontec Internacional; (1998) Norma Técnica Colombiana NTC - 4490 Referencias Documentales para fuentes de información electrónicas; Bogotá (Icontec)

[4] Sanchez Pérez M^a Carmen. (2003), Dificultades y beneficios de la implantación de sistema de gestión de calidad en una organización, consultada en diciembre 2013 en: <http://www.ucml.es/bits/sumario/25.asp>.

[5]Valenzuela Cano Ignacio. La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad, consultada en enero 2014 en: <http://www.hispacolem.com>

[6] Diccionario Jurídico. Consultado en marzo 2014 en: <http://www.diccionariojuridico.mx/>

[7] Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad (GTC-ISO/TR 10013), consultada en marzo 2014 en: <http://es.scribd.com/doc/52299369/GTC-ISO.TR10013>