



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATOLICA
DEL ECUADOR**

SEDE AMBATO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE REALIZACIÓN EN CONFÍA S.A.
SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000”

Disertación de grado previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial.

Autor:

MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ LALAMA



Asesor:

ING. RAMIRO PATRICIO CARVAJAL LARENAS

Ambato – Ecuador
septiembre 2008

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE REALIZACIÓN EN CONFÍA S.A.

SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000”

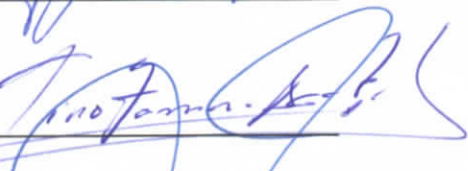
Autor:

MARÍA JOSÉ SÁNCHEZ LALAMA

Ramiro Patricio Carvajal Larenas Ing.
DIRECTOR DE TESIS

f. 

Gino Fernando Zamora Acosta Ing.
CALIFICADOR

f. 

Nelson Rodrigo Lascano Aimacaña Ec.
CALIFICADOR

f. 

Angel Rogelio Ortiz Del Pino Dr.
DIRECTOR UNIDAD ACADEMICA

f. 

Pablo Poveda Mora Ab.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD
Y RESPONSABILIDAD**

Yo, María José Sánchez Lalama portadora de la cédula de ciudadanía No. 180272205-6 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial son absolutamente originales, auténticos y personales.

En la virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serían de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.



María José Sánchez Lalama
CI: 180272205-6

AGRADECIMIENTO

A Confía por el apoyo brindado para la realización del presente trabajo.

A la Escuela de Administración de Empresas de la PUCESA por la calidad humana y profesional de todo su personal.

María José.

DEDICATORIA

A mi esposo y familia por su apoyo, confianza y amor incondicional.

María José.

RESUMEN

Nuestro entorno cada vez más globalizado y competitivo, exige a las organizaciones la necesidad de gestionar el mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos, con el fin de proporcionar confianza en la consecución de sus objetivos, lo cual se vea reflejado en la satisfacción de sus clientes internos y externos. En esta línea, las Normas ISO, proporcionan disposiciones que determinan parámetros que promueven la necesidad de gestionar las organizaciones en forma distinta a como se lo ha venido realizando. Esto es, a través de la implantación de sistemas de gestión de calidad, que tienen como objetivo principal satisfacer al cliente, además de reconocer el valor del conocimiento estructurado y documentado; y hacerlo operativo o válido para la organización. Es por ello, que a través del presente trabajo de investigación se presentan estandarizados los procesos de realización, según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 de Confía S.A, con la finalidad de que la empresa cuente con los mecanismos adecuados para operar, controlar y evaluar los mismos. La investigación, es cualitativa y descriptiva, inició en un nivel exploratorio, pasó por un nivel descriptivo y finalizó en un nivel de asociación de variables, al establecer un vínculo entre la estandarización de procesos de realización y el funcionamiento operativo de la empresa. Se tomó como muestra; a los clientes internos, donde se trabajó con todo el universo dado su reducido tamaño y, se realizaron encuestas a los diferentes tipos de clientes externos con los que Confía tiene actualmente relaciones comerciales, tales como: compañías aseguradoras, se encuestó al personal responsable de área de las dos compañías de seguros con las que Confía tiene mayor relación comercial; socios comerciales, se aplicó encuestas a los principales ejecutivos de los diez socios comerciales actuales que Confía mantiene relaciones operativas; y, clientes en general, se realizó encuestas a los clientes que asistieron durante dos semanas a las oficinas de Confía, para el requerimiento de servicios. Los resultados obtenidos, demuestran que la estandarización de los procesos de realización, según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, permitirá mejorar el funcionamiento operativo interno de Confía, al eliminar deficiencias internas, incrementar la calidad, satisfacción del cliente interno y externo, logrando el fortalecimiento institucional para reaccionar oportunamente a las exigencias del mercado y aspiraciones de sus accionistas.

ABSTRACT

An increasingly globalized and competitive society demands that organizations manage the continuous improvement of quality of their processes, in order to provide confidence in achieving their goals. They are reflected in the satisfaction of their internal and external customers. In this area, ISO standards provide provisions which determine parameters that promote the need to manage organizations in a different way from what has been done. That is, through the implementation of Quality Management Systems, which are mainly aimed at satisfying the customer, additionally to recognizing the value of knowledge-structured and documented, and making it operational or valid for the organization. Therefore, this research paper presents the standardized Processes of Factibility, according to the requirements of ISO 9001:2000 of Confia S.A. The aim that the company have appropriate mechanisms to operate, control and evaluate those requirements. This investigation is predominantly qualitative and began at an exploring level. Then, it went through a descriptive level and ended at a level of association of variables, to establish a link between standardization Process Factibility and the operation of the company. A sample of internal customers was taken, but the entire group was involved due to its small size. Various types of external clients were surveyed. They are the ones who currently have business relationships with Confia S.A. Some of them are Insurance Companies. These surveys involved personnel responsible for the business area of the two insurance companies which are Confia's best customers. Top executives of the ten trading partners that do business with Confia were also surveyed. Finally, a survey was conducted to clients who attended the offices of Confia for the service request. This survey was performed for two weeks. The results show that the standardization of Processes Factibility according to the requirements of ISO 9001:2000, will improve the operation of Confia by eliminating internal weaknesses, increasing quality, customer's internal and external satisfaction. Thus, allowing the institution to gain strength to respond market demands and shareholders expectations in a timely manner.

TABLA DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	
HOJA DE APROBACIÓN	
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDOS	viii
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES	
1.1 Descripción de la empresa	1
1.2 Base legal	5
1.3 Organigrama estructural y funcional	6
1.4 Descripción de funciones	8
1.5 Situación actual de la empresa	17
1.6 Análisis FODA	18

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Tema	21
2.2 Planteamiento del problema	21
2.2.1 Contextualización	22
2.2.2 Prognosis	24
2.2.3 Formulación del problema	24
2.2.4 Delimitación	25
2.3 Justificación	26
2.4 Objetivos	27
2.4.1 Objetivo general	27
2.4.2 Objetivos específico	27

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	29
3.2 PROCESOS	37
3.3 EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	48
3.4 NORMA ISO 9001:2000	53
3.5 INDICADORES DE GESTIÓN	61
3.6 FUNCIONAMIENTO OPERATIVO	67
3.8 HIPÓTESIS DESCRIPTIVA	70



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque de la investigación	71
4.2 Modalidad de la investigación	71
4.3 Nivel o tipo de investigación	72
4.4 Población y muestra	72

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Representación estadística y gráfica, análisis e interpretación de resultados	74
5.2 Verificación de Hipótesis	117

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Diagnóstico inicial	118
6.2 Manual de calidad	131
6.3 Procesos de realización	143
6.3.1 Ventas	144
VNT-PRC-001 Proceso de ventas	145
VNT-PRO-001 Procedimiento de ventas	146
VNT-REG-001 Comparativo de cotizaciones	149

6.3.2 Emisión	150
EMS-PRC-002 Proceso de emisión	151
EMS-PRO-001 Procedimiento de emisión	152
EMS-INT-001 Condiciones de emisión	155
6.3.3 Cobranzas	157
CBR-PRC-003 Proceso de cobranza	158
CBR-PRO-001 Procedimiento de cobranza	159
CBR-INT-001 Condiciones de cobranza	161
6.3.4 Atención de siniestros	163
ASN-PRC-004 Proceso de atención de siniestros	164
ASN-PRO-001 Procedimiento de atención de siniestros	165
6.3.5 Servicio post venta	168
SPV-PRC-005 Proceso de servicio post venta	169
SPV-PRO-001 Procedimiento de servicio post venta	170
SPV-INT-001 Condiciones de renovación	173
SPV-REG-001 Reporte de vencimientos	176
6.4 Indicadores	177

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones	194
7.2 Recomendaciones	195

BIBLIOGRAFÍA	197
GLOSARIO	200
ANEXOS	207

TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1.1 Perfil gerente general	9
Tabla 1.2 Perfil director administrativo financiero	10
Tabla 1.3 Perfil coordinador técnico de cobranzas	11
Tabla 1.4 Perfil coordinador técnico comercial	12
Tabla 1.5 Perfil coordinador técnico de siniestros	13
Tabla 1.6 Perfil asistente de emisión	14
Tabla 1.7 Perfil asistente recepcionista	15
Tabla 1.8 Perfil mensajero	16
Tabla 1.9 Análisis FODA	19
Tabla 5.1 Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.	76
Tabla 5.2 Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A. (Aseguradora del Sur y Seguros Colonial)	77
Tabla 5.3 Encuesta aplicada a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.	78
Tabla 5.4 Encuesta aplicada a los clientes de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.	79
ENCUESTA A	
Tabla A1	80
Gráfico A1	80

Tabla A2	81
Gráfico A2	81
Tabla A3	82
Gráfico A3	82
Tabla A4	83
Gráfico A4	83
Tabla A5	84
Gráfico A5	84
Tabla A6	85
Gráfico A6	85
Tabla A7.1	86
Gráfico A7.1	86
Tabla A7.2	87
Gráfico A7.2	87
Tabla A7.3	88
Gráfico A7.3	88
Tabla A17.1	89
Gráfico A17.1	89
Tabla A17.2	90
Gráfico A17.2	90
Tabla A17.3	91
Gráfico A17.3	91
Tabla A17.4	92
Gráfico A17.4	92
Tabla A17.5	93

Gráfico A17.5	93
Tabla A18.1	94
Gráfico A18.1	95
Tabla A18.2	95
Gráfico A18.2	96
Tabla A18.3	96
Gráfico A18.3	97
Tabla A18.4	97
Gráfico A18.4	98
Tabla A18.5	98
Gráfico A18.5	99

ENCUESTA B

Tabla B2	100
Gráfico B2	100
Tabla B3	101
Gráfico B3	102
Tabla B4	102
Gráfico B4	103
Tabla B6	104
Gráfico B6	104

ENCUESTA C

Tabla C2	105
Gráfico C2	105
Tabla C3	106
Gráfico C3	106
Tabla C4	107
Gráfico C4	107
Tabla C6	108
Gráfico C6	108

ENCUESTA D

Tabla D1	110
Gráfico D1	110
Tabla D2	111
Gráfico D2	111
Tabla D3	112
Gráfico D3	112
Tabla D4	113
Gráfico D4	113
Tabla D5	114
Gráfico D5	114
Tabla D6	115
Gráfico D6	115
Tabla D7	116

Gráfico D7	116
Tabla 6.1 Tabla de indicadores	178
Tabla 6.2 Indicador efectividad de la negociación	181
Tabla 6.3 Indicador plazo de contratación	182
Tabla 6.4 Indicador evolución de las ventas	183
Tabla 6.5 Indicador efectividad de la emisión	184
Tabla 6.6 Indicador calidad en la emisión	185
Tabla 6.7 Indicador efectividad de la cobranza	186
Tabla 6.8 Indicador cartera vencida	187
Tabla 6.9 Indicador nivel de eficacia en la resolución de un siniestro	188
Tabla 6.10 Indicador efectividad en atención de siniestros	189
Tabla 6.11 Indicador satisfacción del cliente externo_1	190
Tabla 6.12 Indicador satisfacción del cliente externo_2	191
Tabla 6.13 Indicador efectividad en renovación	192
Tabla 6.14 Cronograma de implementación	193

FIGURAS

Figura 1.1. Elementos o partes que intervienen en el seguro	3
Figura 1.2. Organigrama estructural de la empresa Confía S.A.	6
Figura 1.3. Organigrama funcional de la empresa Confía S.A.	7
Figura 3.1. Representación esquemática de un proceso	38
Figura 3.2. Esquema de un mapa de procesos	42
Figura 3.3 Descripción de un proceso	49
Figura 3.4 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	50
Figura 3.5 El Ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”	53

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Descripción de la empresa

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, es necesario tener conocimiento acerca del mercado y el giro del negocio en el cual se desarrolla Confía S.A.

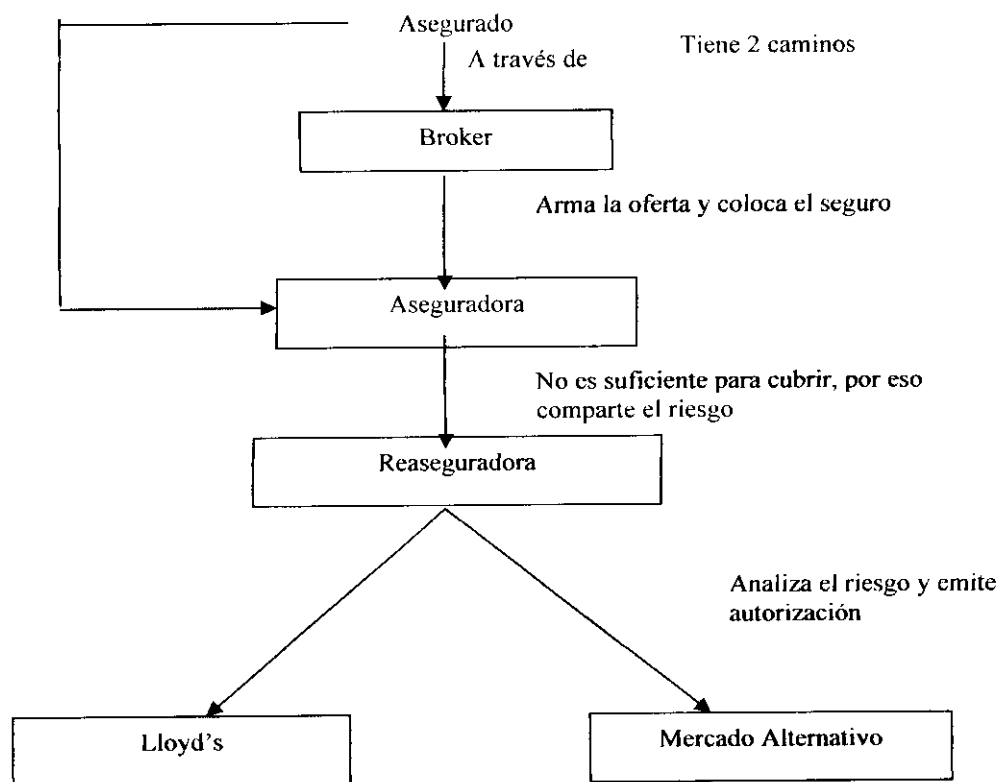
Partiendo de la información de la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros www.superban.gov.ec, en el Ecuador existen 43 compañías aseguradoras, entre las más importantes tenemos Seguros Equinoccial, Salud Medicina Prepagada del Ecuador, Equivida, Seguros Colonial, Ace Seguros, AIG Metropolitana, BMI, Conjunto Clínico Nacional, Panamerican Life Insurance, Seguros Oriente y Aseguradora del Sur, según los datos obtenidos en el Ranking de Seguros de la revista Líderes “Los más respetados y respetadas en Ecuador (2007:60)”. A nivel nacional; además, encontramos 472 asesores de seguros, entre los de mayor trayectoria tenemos: Tecniseguros S.A, Novaecuador S.A, Asertec Cia. Ltda, Acosaustro S.A. y Alamo S.A, regidos por las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En vista de los altos riesgos a los cuales nos exponemos actualmente a nivel personal como empresarial, el mercado asegurador en el centro del país, se ha convertido en un importante negocio para cubrir esta necesidad de la ciudadanía.

Confía S.A es un intermediario “bróker” de seguros cuya obligación es brindar asesoría y gestión en la colocación de seguros, informando a sus clientes de manera detallada y completa, según su necesidad de cubrirse ante cualquier riesgo, acerca de las opciones planteadas por las diferentes compañías aseguradoras, buscando siempre las mejores condiciones para el mismo y a su vez cumpliendo con principios profesionales y éticos a fin de evitar la competencia desleal.

A continuación se indican las partes que intervienen en el mercado asegurador:

Figura 1.1. Elementos o partes que intervienen en el seguro



FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

De acuerdo a la figura anterior se puede establecer claramente que las personas que requieran contratar un seguro, tienen la opción de hacerlo directamente con la compañía aseguradora, sin embargo, muchos prefieren poner en manos de especialistas el manejo de sus cuentas a fin de facilitar sus trámites, especialmente en caso de siniestros y de que se procure constantemente por mejorar sus condiciones para estar totalmente amparados ante cualquier circunstancia. A su vez, las compañías aseguradoras pueden compartir el riesgo con una reaseguradora cuando este es demasiado alto.

Para entregar un servicio que imponga diferencia y que satisfaga las necesidades del cliente Confía S.A. se fundamenta, según la planificación estratégica elaborada en el año 2004 por sus accionistas, en la siguiente misión, visión, principios y valores:

La misión de Confía S.A. es:

“Generar confianza, respaldados en los valores y principios de los accionistas, apoyados en la experiencia y profesionalismo de nuestro capital humano, mediante un óptimo asesoramiento, buscando siempre la satisfacción del cliente y el desarrollo de la sociedad”.

La visión de Confía S.A. para los próximos cinco años es:

“Ser un asesor de seguros competitivo y rentable, con presencia a nivel nacional y líder del mercado en el centro del país, comprometido con el cliente, siempre enmarcado en el profesionalismo, la honestidad y la buena fe”.

Su gestión se basa en principios y valores, así:

- Buena Fe
- Honradez
- Ética
- Respeto
- Justicia
- Transparencia

- Responsabilidad
- Profesionalismo
- Eficiencia
- Compromiso, y
- Solidaridad

1.2 Base Legal

Confía S. A. agencia asesora productora de seguros, fue constituida en la ciudad de Ambato, el siete de julio del año 2004, con domicilio principal en esta ciudad, la cual se rige por la Ley General de Seguros y el Reglamento General de la Ley General de Seguros, Ley de Compañías y todas las normas dictadas al respecto por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El objeto social de la empresa es la gestión, asesoramiento y colocación de contratos de seguros para las distintas empresas y/o personas que necesiten de sus servicios.

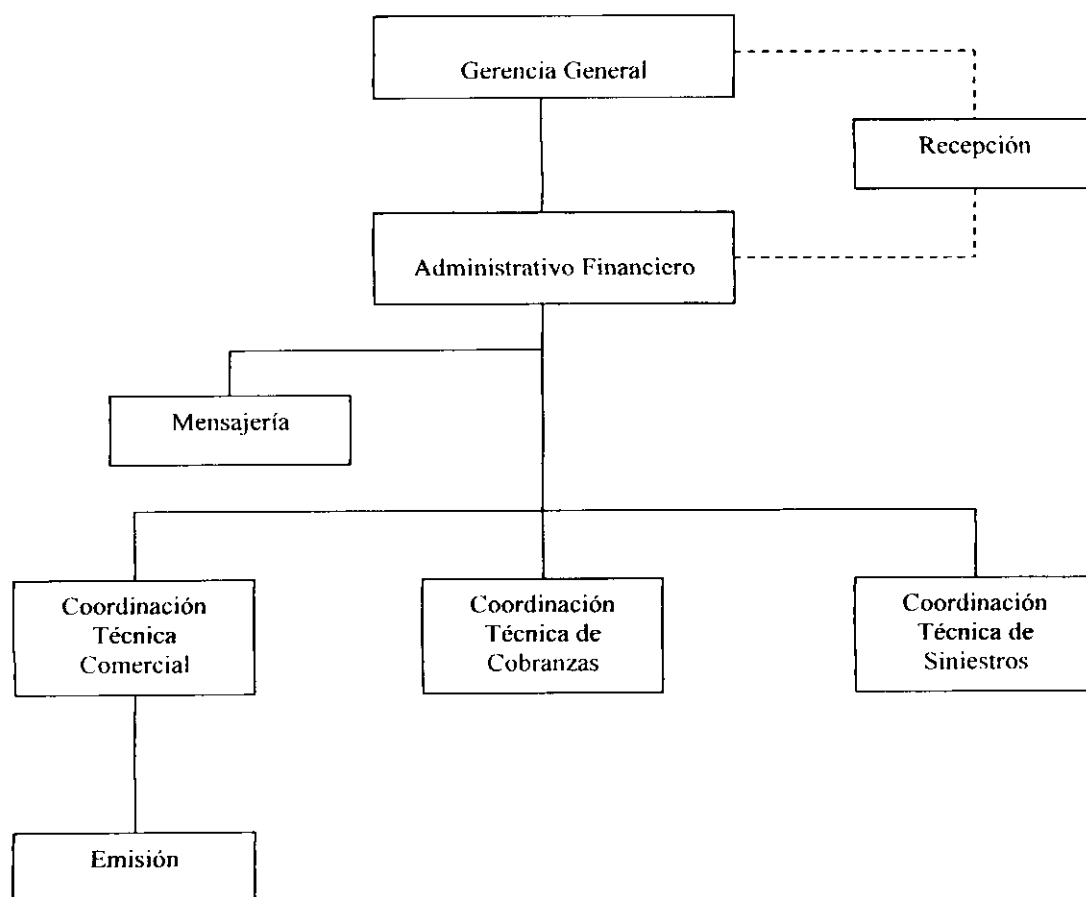
El órgano supremo de la compañía es la junta general de accionistas la cual resuelve los asuntos relacionados con otros órganos de la empresa a fin de brindar un servicio de calidad. El encargado de la administración es el directorio conformado por el presidente, vicepresidente y gerente general cada uno con los deberes y atribuciones correspondientes.

Según el Art. 4 del Régimen Legal de Seguros, Confía S.A, obtuvo las credenciales para ejercer su actividad, ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, misma que

fue solicitada por el representante legal, demostrando que la compañía es capaz e idónea para el ejercicio de su actividad y en los ramos de seguros que se propone.

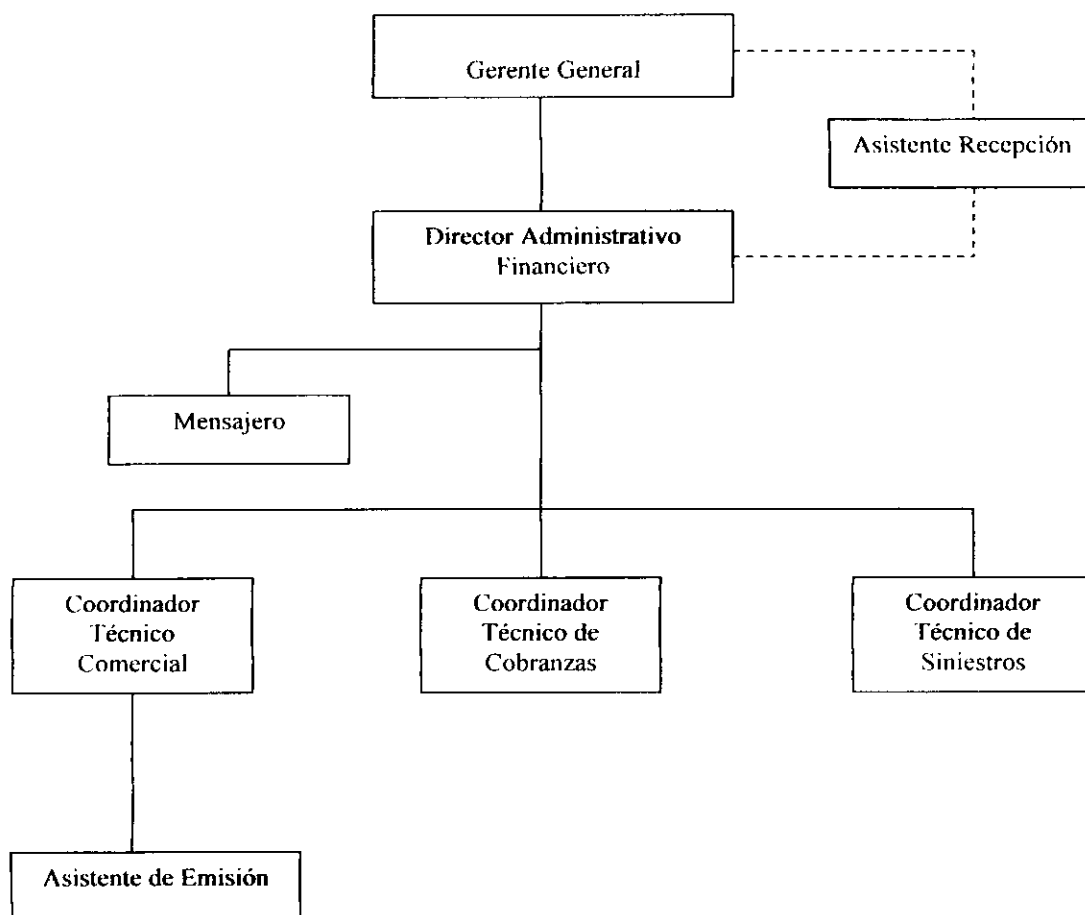
1.3 Organigrama estructural y funcional

Figura 1.2. Organigrama estructural de la empresa Confía S.A.



FUENTE: CONFÍA S.A.

SÍMBOLOS	ELABORADO	APROBADO
Autoridad —	Edith Echeverria	Diego Rodríguez
Coordinación - - - - -	2007-02-08	2007-02-08
Auxiliar —		



SÍMBOLOS	ELABORADO	APROBADO
Autoridad _____	Edith Echeverría	Diego Rodríguez
Coordinación - - - - -	2007-02-08	2007-02-08
Auxiliar _____ 		

1.4 Descripción de funciones

Con la finalidad de cumplir los objetivos planteados a cada cargo, en Confía se elabora un detalle de las funciones correspondientes a cada responsable, con un previo análisis del perfil adecuado para el desarrollo óptimo de las mismas, según se referencia a continuación:

Tabla 1.1 Perfil gerente general

CONFIA S.A.	
CARGO	GERENTE GENERAL
OBJETIVO	Planificar, organizar, controlar y dirigir el correcto desempeño de la Cía.
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Nivel superior, título de tercer nivel, en áreas administrativas, con especialización en seguros.
Experiencia	Alrededor de 3 años, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Seguros (área técnica y ramos), análisis de riesgos, ventas, entorno del mercado y negocio, relaciones públicas, administración, finanzas y contabilidad.
Destrezas específicas	Manejo de office, project y sistema de seguros.
Habilidades personales	Visión estratégica, enfoque a resultados, liderazgo, manejo estratégico de recursos humanos, construcción de relaciones de negocio, comunicación y diálogo, enfoque al cliente, persuasión, negociación y cierre de ventas.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Contacta e identifica necesidades de clientes potenciales
X	Establece y mantiene relaciones de negocios con clientes, compañías aseguradoras y proveedores
X	Negocia con las compañías de seguros, las condiciones de las propuestas
X	Realiza actividades de post venta (visitas a clientes)
X	Dirige y controla las operaciones financieras y administrativas de la compañía
	Analiza los riesgos y estructurar las propuestas
	Dirige y controla el proceso de siniestros
	Realiza informes de gestión sobre los resultados de la compañía
	Controla el proceso de emisión y renovación
	Realiza actividades de representación legal de la compañía
	Realiza seguimiento al cumplimiento de la planificación estratégica de la compañía

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

Tabla 1.2 Perfil director administrativo financiero

CONFIA S.A.	
CARGO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
OBJETIVO	Dirigir la adecuada administración de la Cía. con la provisión de los recursos necesarios para el óptimo funcionamiento de la misma.
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Nivel superior, título de tercer nivel, en áreas administrativas.
Experiencia	Alrededor de 2 años, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Atención y servicio al cliente, administración, finanzas, contabilidad, ley de régimen tributario interno, terminología y aspectos técnicos de seguros, régimen legal de Seguros, legislación laboral, clientes y diseño de indicadores.
Destrezas específicas	Manejo de office y sistema de seguros.
Habilidades Personales	Monitoreo y control, liderazgo, pensamiento analítico, trabajo en equipo, enfoque a resultados, negociación, comunicación y diálogo, generar ideas, evaluación de ideas y toma de decisiones y flexibilidad organizacional.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Apoya en actividades administrativas, rrhh y financieras de la Cía
X	Elabora informes de resultados y da seguimiento de las operaciones
X	Da seguimiento a la rentabilidad de los productos
X	Supervisa los procesos contables
	Mantiene los documentos y procedimientos actualizados
	Gestiona pagos a agentes
	Participa en la elaboración de presupuestos financieros
	Realiza análisis de los estados financieros y presupuestos

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

Tabla 1.3 Perfil coordinador técnico de cobranzas

CONFIA S.A.	
CARGO	COORDINADOR TÉCNICO DE COBRANZAS
OBJETIVO	Realizar un seguimiento idóneo de los estados de cuenta y cartera para el cobro inmediato a clientes.
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Nivel superior, título tecnológico superior, en áreas administrativas.
Experiencia	Alrededor de 1 año, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Técnicas de cobranzas, atención y servicio al cliente, atención telefónica, terminología de seguros, compañías de seguros y sus funcionarios, procesos de la empresa.
Destrezas específicas	Manejo de office y sistema de seguros.
Habilidades personales	Comunicación efectiva, redacción, iniciativa, orientación de servicio al cliente, empatía, manejo del tiempo y trabajo en equipo.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Controla estrictamente los estados de cuenta con las aseguradoras
X	Gestionar el cobro de la cuota inicial con el soporte de estados de cuenta
X	Revisa preliquidaciones, factura y recepta pago de comisiones de las aseguradoras
	Asiste al área administrativa financiera en varios procesos
	Recepta y envía pagos de clientes a las aseguradoras

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

Tabla 1.4 Perfil coordinador técnico comercial

CONFIA S.A.	
CARGO	COORDINADOR TÉCNICO COMERCIAL
OBJETIVO	Negociar las mejores condiciones para los clientes, dirigir y controlar la correcta gestión de ventas, emisión y post venta.
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Nivel superior, título de tercer nivel, en áreas administrativas.
Experiencia	Alrededor de 1 año, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Atención y servicio al cliente, terminología de seguros y aspectos técnicos, condiciones de pólizas de seguros, clientes, compañía de seguros y sus funcionarios.
Destrezas específicas	Manejo de office y sistema de seguros.
Habilidades personales	Trabajo en equipo, comunicación efectiva, iniciativa, manejo del tiempo, orientación de servicio al cliente y perseverancia.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Renueva pólizas que pertenezcan a programas de seguros
X	Realiza el servicio post-venta
X	Negocia cotizaciones con las aseguradoras
X	Emite pólizas de programas de seguros
X	Realiza y envía cotizaciones a clientes
X	Controla el proceso de emisión con las aseguradoras
	Controla y distribuir la gestión de renovación de pólizas de clientes individuales y de programas
	Coordina y/o visita a clientes potenciales junto con el Gerente
	Entrega pólizas a los clientes
	Se retroalimenta de los resultados del proceso de siniestros

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

Tabla 1.5 Perfil coordinador técnico de siniestros

CONFIA S.A.	
CARGO	COORDINADOR TÉCNICO DE SINIESTROS
OBJETIVO	Gestionar los trámites de siniestros hasta su liquidación, así como la renovación de las pólizas de clientes individuales.
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Nivel superior, título tecnológico superior, en áreas administrativas.
Experiencia	Alrededor de 1 año, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Atención y servicio al cliente, terminología de seguros y aspectos técnicos, condiciones de pólizas de seguros, compañía de seguros y sus funcionarios.
Destrezas específicas	Manejo de office y sistema de seguros.
Habilidades personales	Trabajo en equipo, orientación de servicio al cliente, empatía, comunicación efectiva, pensamiento crítico, iniciativa, manejo del tiempo y perseverancia.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Da seguimiento al proceso del siniestro en la aseguradora y/o en los talleres de reparación
X	Gestiona la renovación de las pólizas de clientes individuales directos
X	Recolecta documentos del siniestro y enviar y/o notificar a la aseguradora
X	Recepta y revisa la liquidación de siniestro enviada por la aseguradora
X	Analiza las condiciones de la póliza y objeto asegurado
	Entrega las pólizas a renovar con las condiciones actualizadas a la asistente de emisión
	Recepta notificaciones de siniestros
	Realiza inspecciones en los casos que se requiera tanto en riesgos nuevos o en siniestros

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

Tabla 1.6 Perfil asistente de emisión

CONFIA S.A.	
CARGO	ASISTENTE DE EMISIÓN
OBJETIVO	Gestionar, revisar y aprobar la emisión de pólizas en el menor tiempo posible.
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Nivel superior, título tecnológico superior, en áreas administrativas.
Experiencia	Alrededor de 1 años, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Atención y servicio al cliente, condiciones de pólizas de seguros y terminología de seguros, aspectos técnicos de seguros, compañías de Seguros y sus funcionarios, clientes.
Destrezas específicas	Manejo de office y sistema de seguros.
Habilidades personales	Trabajo en equipo, orientación de servicio al cliente, empatía, comunicación efectiva, pensamiento crítico, iniciativa, manejo del tiempo y perseverancia.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Envía a las aseguradoras la solicitud de emisión con la documentación respectiva
X	Realiza la gestión de emisión de las pólizas de los grupos económicos o clientes individuales.
X	Controla el proceso de emisión con las aseguradoras
X	Recepta y revisa que la documentación esté completa y correcta para gestionar el proceso de emisión
	Recepta las pólizas y verifica que estén emitidas correctamente.
	Envía la solicitud de renovación a la aseguradora de las pólizas a renovar de clientes individuales
	Entrega a asistente recepcionista las pólizas para la notificación y entrega respectiva.

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

Tabla 1.7 Perfil asistente recepcionista

CONFIA S.A.	
CARGO	ASISTENTE DE RECEPCIÓN
OBJETIVO	Recibir y direccionar la documentación y pólizas de seguros, brindando apoyo a todas las áreas de la Cía.
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Nivel superior, título tecnológico superior, en áreas administrativas.
Experiencia	Alrededor de 1 año, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Atención y servicio al cliente, atención telefónica, secretariado, clientes, terminología de seguros, compañías de seguros y sus funcionarios, procesos de la empresa.
Destrezas específicas	Manejo de office y sistema de seguros.
Habilidades personales	Comunicación efectiva, redacción, iniciativa, orientación de servicio al cliente, empatía, manejo del tiempo y trabajo en equipo.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Atiende al cliente y público en general
X	Recibe y direcciona las pólizas enviadas por las aseguradoras
X	Recibe y canaliza las llamadas
X	Asiste en actividades ejecutivas a la Gerencia General
	Notifica telefónicamente a los clientes para la entrega de la póliza
	Asiste al área administrativa financiera en tareas específicas (custodia de caja chica)
	Recibe y emite la correspondencia
	Entrega pólizas a clientes en casos que se requiera

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

Tabla 1.8 Perfil mensajero

CONFIA S.A.	
CARGO	MENSAJERO
OBJETIVO	Entregar, recibir y archivar documentación, de acuerdo a las rutas indicadas por los responsables de área
PERFIL DEL PUESTO	
FACTOR	REQUISITOS
Educación	Bachillerato
Experiencia	Alrededor de 1 año, en actividades relacionadas al puesto.
Conocimientos	Atención y servicio al cliente, compañías de seguros y sus funcionarios, procesos de la empresa.
Destrezas específicas	Técnicas de archivo
Habilidades personales	Comunicación efectiva, iniciativa, orientación de servicio al cliente, empatía, manejo del tiempo y trabajo en equipo.
FUNCIONES DEL PUESTO	
ESENCIAL	ACTIVIDAD
X	Entrega documentación a Cías. aseguradoras y clientes.
X	Recibe documentación de las Cías. aseguradoras y clientes.
X	Archiva documentación de pólizas ingresadas por Cía. aseguradora
	Mantiene limpias y ordenadas las oficinas

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO: María José Sánchez/ María Cristina Sevilla

1.5 Situación actual de la empresa

Introducción

Confía S.A, siendo una empresa de poca trayectoria en el mercado, ha experimentado un crecimiento importante en su producción, actualmente cuenta con 2.250 clientes y 8 colaboradores, para el desarrollo de las operaciones propias al giro del negocio.

En Ambato, Confía S.A. trabaja con 12 compañías de seguros: Seguros Colonial, Aseguradora del Sur, Sul América, Olympus, Interoceánica, Seguros Bolívar, Hispana, Equinoccial, Colvida, Panamerican Life, Salud, Plus Medical.

Entre los principales competidores se pueden enumerar a los siguientes: Tecniseguros S.A, Intermediaria de Mejores Servicios, Nexoseguros Cía. Ltda, y brokers de entidades financieras como: Novacuador S.A, Acosaustro S.A, Reliance, etc.

Por la alta competencia existente, es necesario realizar una evaluación interna de la empresa y de su entorno a fin de fundamentar la orientación que se desea darle al servicio para determinar desde un punto de vista estratégico, ventajas competitivas que permitan sentar con claridad las bases para evaluar los resultados y mejorar su posición en el mercado.

1.6 Análisis FODA

Para el análisis interno de la situación actual de Confia S.A, se toma como herramienta al FODA, según se refiere a continuación:

EMPRESA: CONFIA S.A.

Tabla 1.9 Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	• Respaldo de un buen grupo accionario. • Conocimiento y experiencia de su personal en seguros. • Clientes potenciales que tienen afinidad con los accionistas. • Buenas relaciones laborales con cías. aseguradoras. • Ubicación estratégica de la empresa. • Vocación de servicio. • Aprobación para operar en todos los ramos de seguros, otorgada por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros. • Generación de nuevos productos.	• Lenta recuperación de cartera. • Tiempo de operatividad en el mercado. • Falta de mecanismos de control interno. • Optimización del sistema operativo de seguros. (Mastersoft)
ASPECTOS INTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	• Mercado por explotar. • Mercado mal atendido por los brokers actuales. • La inseguridad del país obliga a contratar seguros para los bienes de los ciudadanos. • Productos nuevos implementados por las cías. aseguradoras.	• Malas prácticas de negocio de los brokers actuales. • Inestabilidad económica y política del país. • Sobre oferta de brokers. • Falta de cultura de seguros en el mercado. • Competencia desleal.
ASPECTOS EXTERNOS		

FUENTE: CONFIA S.A.

ELABORADO	APROBADO
Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla 2007-09-14	Diego Rodríguez 2007-09-14

Como epílogo podemos decir que, debido a la creciente competencia es importante que las empresas tomen medidas que permitan mejorar su desempeño, y que éstas sean reflejadas satisfactoriamente en sus clientes.

Hoy en día, para que una empresa se posicione en el mercado y trascienda en el tiempo, debe enfocar todos sus esfuerzos en marcar diferencias internas que le permitan una proyección atractiva a sus clientes, y a su vez ponerse a un mejor nivel que sus competidores.

Es por esto que, se toma la iniciativa de implementar la estandarización de procesos de realización de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, con la finalidad de que la empresa se vea inmersa en un sistema de gestión de calidad, que le permita mejorar continuamente su funcionamiento, logrando el compromiso de sus colaboradores.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Tema

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE REALIZACIÓN EN CONFÍA S.A.
SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000”

2.2 Planteamiento del problema

Es común evidenciar un manejo deficiente de las obligaciones y sobre todo en la atención entregada a los usuarios cuando se requiere adquirir un determinado bien o servicio.

Existen empresas en las cuales su personal realiza funciones sin tener definido formalmente como llevarlas a cabo, traduciéndose esta situación, en errores internos que rápidamente son percibidos por los cliente.

Confía es una empresa nueva dentro del mercado asegurador que experimenta un crecimiento acelerado de su estructura, sin embargo, la deficiencia en los procesos internos, permite evidenciar ciertas debilidades en el cumplimiento de las actividades que demanda cada cargo.

Al no contar con un esquema adecuado que le permita controlar, medir y evaluar los procesos, se dificulta el funcionamiento operativo, lo cual impide realizar un seguimiento efectivo que permita encaminar a la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos, debido a que el personal no puede saber con exactitud sus obligaciones y responsabilidades.

Esto evidencia la necesidad de establecer procedimientos actualizados, políticas e instructivos que coadyuven a una empresa competitiva, capaz de subsistir en un mercado globalizado.

A través de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, se podrá trabajar en virtud de cumplir más allá de las expectativas del cliente interno y externo, lo que permitirá alcanzar los resultados propuestos por la empresa a través de la implantación de un sistema de gestión de calidad.

2.2.1 Contextualización

El ámbito empresarial mundial, debido a la creciente globalización, busca el mejoramiento y consolidación a través de la implantación y sistematización de metodologías acordes con las tendencias de mercado que favorecen los criterios de calidad y sostenibilidad de sus recursos.

En la actualidad, para tener organizaciones más competitivas y poder subsistir en el mercado, se deben adoptar filosofías que permitan satisfacer los requerimientos del cliente de manera cada vez más eficiente y eficaz.

Hoy en día, es más común que el sector empresarial demuestre interés por adoptar mecanismos de gestión de calidad mediante el enfoque de las Normas ISO 9000, ya que, no sólo contribuyen con el desempeño global de la organización, sino que también permiten satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos para lograr una ventaja competitiva que coadyuve a un excelente posicionamiento en el mercado.

El manejo eficiente de las operaciones es un reto cada vez más creciente como la demanda de incursionar en normas de gestión empresarial y competencia; el Ecuador es un país con potencial, donde el sector empresarial debe encaminar sus esfuerzos al ritmo que exige el desarrollo competitivo mundial, con la finalidad de lograr un fortalecimiento institucional que asegure su futuro en el mercado nacional como internacional.

Confía S.A, ha visto la necesidad de estandarizar sus procesos ajustándose a la Norma Internacional ISO 9001:2000, a fin de mejorar su funcionamiento operativo y alcanzar sus metas y objetivos trazados, imponiendo como eje central de su desarrollo la importancia de trabajar de manera planificada, organizada y controlada.

2.2.2 Prognosis

A medida de que Confía S.A. siga experimentando un crecimiento productivo, su funcionamiento operativo demandará la aplicación de mecanismos que permitan realizar un control, evaluación y seguimiento efectivo de las actividades que demanda el giro del negocio, ya que, se requerirá de la identificación y control de nuevos procesos.

Al no comprender la importancia de contar con procesos, procedimientos y registros actualizados y documentados, se estaría promoviendo al conformismo he incentivando a la mediocridad de su personal.

Las deficiencias actuales en el funcionamiento operativo interno de Confía, originarán mayores problemas a futuro, incluso podría imponerse el riesgo de llegar a ser incontrolables, esto puede desencadenar el estancamiento para desarrollo de la misma, de tal manera que la adopción de un sistema de gestión de calidad como el que propone la Norma ISO 9001:2000, será un puntal fundamental para reaccionar frente a estos riesgos.

2.2.3 Formulación del problema

¿Cómo afecta al funcionamiento operativo de Confía S.A. la falta de mecanismos de medición, evaluación y control de sus procesos de realización?

2.2.4 Delimitación

2.2.4.1 Contenido:

Campo: Mercado asegurador

Área: Sistema operativo

Ámbito: Estandarización de procesos de realización

2.2.4.2 Espacial:

Esta investigación se realizará analizando los procesos de realización de la empresa Confía S.A.

2.2.4.3 Temporal:

Este problema será estudiado, en el periodo comprendido entre junio de 2007 hasta enero de 2008.

El volcán Tungurahua:

- Implicaría aprovechar las formaciones y cambios geológicos, como paseos de intereses turísticos: Ejemplo visita o caminos ecológicos a través de los principales lahares y bordeando los principales flujos de lava.
- Mejorar e implementar el primer refugio en las faldas del volcán, al cual es aun seguro ascender.
- Determinar nuevas rutas de ascensión que involucren los flujos del proceso eruptivo.
- Realizar balcones o miradores al volcán en los principales sitios de observación: las Antenas, la Cruz, puente de Bascún, el Salado.

El recurso hídrico:

El principal río del cantón es el Pastaza, unión del Patate y Chambo, sus aguas llegan al río Marañón y luego al Amazonas. En su encañonado se presentan cascadas, saltos y chorreras. A la derecha del Pastaza, producto de los deshielos del Tungurahua, afluyen el Bascún y el Ulba. Luego el Guamag, el Chinchín con su chorrera conocida con el nombre de Manto de la Novia y luego los ríos San Pedro, Cristal, Estancia y Encanto, que vienen de las cordilleras de Minza.

A la margen izquierda recibe el Pastaza los siguientes ríos: Lligua, Guambo, Verde Chico, Blanco, Verde Grande, que tiene una imponente cascada y el Zuñag. A pocos kilómetros de la entrada a Baños existe la cascada Inés María y a 7km hacia el oriente la del Agoyán, hoy disminuida por la represa.

Todos los ríos comentados excepto el río Pastaza son de agua dulce, limpia, apta para ser balnearios y deleitar al turista. Por esta razón se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Rehabilitación de las vías de acceso, tanto vehicular como peatonal.
- Señalización de senderos, flora y fauna.
- Limpieza de orillas.
- No permitir la desembocadura de cualquier tubería de aguas servidas, estas deben seguir entubadas hasta llegar al río pastaza.
- Creación o rehabilitación de las playas de cada río.
- Creación de tarabitas o puentes.
- En ríos en donde su caudal es fuerte se debe crear pequeños diques en ciertos tramos para atenuar sus aguas y sea mas seguro para los visitantes.
- Letreros de información a la entrada de cada río para darlos a conocer.

Estos puntos deben ser tomados en cuenta en todos los ríos del cantón a más de esto en los siguientes ríos debe ser tomado en cuenta lo siguiente:

- Río Bascún: en este río debe realizarse un sendero turístico para observar el material efecto del proceso eruptivo del volcán, este atractivo turístico permite conocer de manera directa el impacto ambiental que ha producido y puede producir la actividad eruptiva del Tungurahua, cambios que implican los trazados orográficos tradicionales y los materiales que se generan durante una erupción. Este río no es apto para balneario en tanto sus aguas están contaminadas de manera permanente por los flujos volcánicos.

- Río Ulba: creación de un **sendero que conduzca** a la caída de la cascada efecto del desnivel en el curso de este río.
- Río Verde: rehabilitar las playas **que fueron destruidas** por la creación de un represamiento de agua para alquiler de botes.
- Río Estancias: remodelar vestidores y sanitarios.

Dentro del cantón el salto Cabellera de la Virgen con una temperatura de 15,5°C, temperan las aguas ferruginosas de la fuente Agua de la Virgen. Esta agua caliente, se la considera terapéutica y está clasificada entre las sulfatadas magnesianas y salino termales. En las piscinas alcanzan una temperatura media de a 53°C.

Por esta razón se creó años atrás el balneario de la Virgen y el balneario que se lo identifica como de las “Piscinas Modernas” los cuales han sido efecto de cambios muy esporádicos, sin tener una imagen remozada que influya en el agregado turístico para este centro de afluencia significativa de turistas, por esta razón se debe considerar la posibilidad de unir a estos dos balnearios, en tanto utilizan la misma fuente de agua y se encuentran separados por apenas 20 metros en donde se encuentra la plazoleta Isidro Ayora, espacios que ayudará para realizar un complejo turístico en el cual el balneario es un eje de su desarrollo, este complejo es una necesidad para cambiar la imagen de centro turístico medio a una ciudad turística organizada y equipada:

Para la creación de un complejo se debe tomar en cuenta:

- Espacio
- Recursos naturales

Para el proyecto de este complejo existe el espacio necesario y el recurso más importante las fuentes de agua

En el complejo es importante considerar:

- Piscina de olas
- Áreas de picnic.
- Estructuras de diversión: toboganes, resbaladeras.
- Piscinas de agua caliente
- Creación de sauna y turco de manera natural
- Hidromasajes
- Baños de cajón
- Bar y servicio personal -- selfservice
- Restaurante
- Equipamiento para área infantil (columpios, carruseles, toboganes, ...)

La configuración de las piscinas debe ser de trazados modernos o vanguardistas y con materiales de calidad que se puedan limpiar fácilmente, evitando que el azufre del agua caliente se incruste con facilidad. Los depósitos azufrados en paredes de las piscinas da un aspecto de deterioro, de avejentamiento prematuro de la infraestructura y de falta de limpieza.

Los toboganes que se van ubicar en la piscina de agua fría deben ser modernos y atractivos con material sintético, que permita evitar las uniones y salientes de los

toboganes contruidos con placas metálicas, que den una imagen mas agradable y no provoquen daños al contacto de la piel.

El agua de la piscina “El Cangrejo de Santa Clara” tiene una temperatura media de 24°C, es de un color azulado, dado a que contiene entre otros componentes químicos: calcio, magnesio y carbono. Este balneario ha sido olvidado, en épocas anteriores fue un balneario muy concurrido, pero a partir de que el municipio tomo su administración su encanto se ha perdido, sus usuarios se han desplazado hacia otros balnearios, por lo que es recomendable su recuperación, para lo cual se plantean los siguientes puntos:

- Remodelación de vestidores y sanitarios.
- Mantenimiento de jardines.
- Reconstruir la pista de baile.
- Reconstruir sauna y turco.
- Habilitar la piscina que se encuentra en la parte inferior, esta debe ser de agua caliente.
- Implementación de entretenimiento: toboganes, resbaladeras.
- Mejorar la administración, modernizándola, dándole un enfoque de empresa, procurando su sustentabilidad y sostenibilidad. (Anexo N. 13 y N. 14)

6.5 Creación de infraestructura para nuevos atractivos turísticos.

Malecón del río Pastaza a lo largo de la Av. Amazonas

- Localización y condiciones naturales.

Localización: Desde el inicio del **punto** San Francisco hasta los talleres del I. Municipio Baños, longitud que comprende 2 kilómetros. Todo el sector comprende mirada hacia el Río Pastaza. En este tramo comprenden infraestructura pública y privada que tiene que ser desapropiada para el bienestar del cantón.

La infraestructura comprende de:

- Puestos de venta de cañas y dulces: cuenta con 30m., con lo que se contaría la primera fase del malecón, estos establecimientos se los reubicaría en el sector del Terminal.
- Infraestructura comercial y vivienda: cuenta con 25km., comprende una panadería, restaurantes, una tienda de abarrotes, punto de venta de artesanías, punto de comercialización de materiales para el hogar y la construcción, son infraestructuras de dos tres y cuatros pisos.

Tabla N.10

Infraestructura del sector

Casas y terrenos:	Número
Mecánicas y Vulcanizadoras	4
Terrenos:	7
Aserraderos:	2
Casas en construcción:	3
Casa con terreno:	2
Casas pequeñas:	8
Casas medianas:	20

Fuente: Consulta directa**Elaborado por:** Ma. Gabriela Urquiza T.

- Las mecánicas, terrenos y casas en construcción son propiedades de mas fácil reubicación y son: 16
- Las dos casas con terrenos cuentan con una infraestructura media.
- Las casas pequeñas son de infraestructura sumamente precaria y cubren muy poco terreno.
- La mayoría de casa medianas son construcción antiguas y viejas, no cuentan con una infraestructura sólida, muy pronto necesitaran de arreglo.
- Las cuatro casa grandes ubicadas, son las que cuentan con mejor infraestructura, y mejor mantenimiento.

- Estado actual

- El campo disponible inmediato es el sector de venta de caña de azúcar y dulces, ya que su reubicación se trasladaría al sector del Terminal en donde se están construyendo cubículos para su venta. El espacio es de 30 metros, contando con el balcón del Pastaza que se encuentra detrás de estos.
- La reubicación de las casas comerciales tomaría más tiempo, por el hecho de su desalojo, reubicación, construcción.

Estos dos comprendería la primera etapa del malecón.

- Complementos

- El puente de San Francisco.
- El Sendero Ecológico

- Infraestructura que necesaria

- Área de Juegos infantiles y Ejercicios
- Jardines
- Parqueaderos
- Baterías Sanitarias
- Iluminación
- Tarabitas a través del Pastaza
- Implantar un sistema de reciclaje de basura.

- Personal de limpieza y seguridad
- Cafetería

- Implementación de la señalización:

Señalización: letreros de información, y ubicación.

Este proyecto urbanístico del ámbito municipal, se podría gestionar a través del Ministerio de Turismo, el cual ha apoyado a otras ciudades con el mismo proceso, por tener el potencial para su creación. No perder el horizonte de las concesiones, vía comodato, en caso de que los recursos financieros estén limitados. (Anexo N. 15)

Implementación y adecuación del sendero ecológico Puente San Francisco – Cuevas Sisiguaico

- Localización

Inicia: bajo el puente de San Francisco, continua junto a las playas del pastaza durante un kilómetro y medio, culmina en las cuevas de Sisiguaico.

- Estado actual

- No hay mantenimiento del sendero.
- Las cuevas se encuentran cerradas.

- Las aguas servidas desembocan en las cuevas.
- No existe señalización.
- Acciones a tomar
 - Rehabilitar el sendero con configuración del camino con las mismas piedras del lugar realizar un empedrado hasta las cuevas, este empedrado debe ser con un ancho de un metro y medio par no causar un impacto ambiental, y a su vez contar con pasamanos de madera para dar mas seguridad al turista, contar con puentes o tarabitas en tramos de difícil acceso.
 - Establecimiento de un plan de recuperación de las cuevas.
 - Replanteamiento de la desembocadura de aguas servidas.
 - Letreros de información y señalización del sendero y flora y fauna.

Recomendaciones sobre información de avisos y vallas. (Anexo N.10)

Identificar instituciones y profesionales en la región para la identificación y reconocimiento de la flora y fauna existente en el lugar.

Se puede contar para mayor seguridad con el grupo de guías turísticos. (Anexo N.16)

6.6 Proceso de capacitación para atención turística

En este proceso comprende:

- Capacitación para una buena atención turística

- Capacitación para orientar al turística
- Capacitación para una buena atención turística

Se debe convocar a cada uno de los diferentes asociaciones turísticas, para la programación de cursos interactivos sobre modales, amabilidad, cortesía, y como vender un producto. Para que el turista sienta la preparación y educación de la gente baneña. Con lo que se logra satisfacción por parte del visitante generando más turismo.

- Capacitación para orientar al turista

Acorde a normatividad usual, así como desde una perspectiva promocional técnica se recomienda para una orientación de calidad al turista, personal en disposición con preparación previa en las diferentes calles de la ciudad es decir el cantón debe contar con guías de turismo los cuales deben encontrarse de la siguiente forma:

1. Estén uniformadas
2. Su servicio comprenderá: informar, orientar y dirigir a los turistas a los puntos de atracción convencionales y nuevos.
3. Debe encontrarse informado sobre la flora y la fauna de cada sector a visitar y por supuesto de la ciudad.
4. Estos guías deben ser por parte del municipio del cantón.
5. Como todo guía turístico debe ser proactivo, buscar al turista y poder deleitarlo con los lugares visitados, no esperar que el turista los busque.

6. Deben promover en cuidar a Baños, incentivando a las personas a cuidar del aseo, ya que la basura que se encuentra en las calles afea a la ciudad.

Mapa de ubicación de los centros turísticos rehabilitados:

-  Procesos de rescate, mantenimiento, creación y mejoramiento de la infraestructura.
-  Promoción y rehabilitación de recursos naturales.
-  Creación de infraestructura para nuevos atractivos turísticos.

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

1. Los efectos del proceso eruptivo afectaron al normal flujo turístico que la ciudad de Baños solía tener, provocando desestabilización en los diferentes establecimientos turísticos.
2. Los daños se centran de manera preponderante en los establecimientos que ofrecen el servicio de hospedaje, por el claro temor al proceso eruptivo, en donde el turista prefiere pasar la noche en otra ciudad u opta por regresar a su hogar.
3. Los estimados en cuanto a los daños del proceso eruptivo comprende las necesidades expresadas por los rangos de.....

Tabla N. 105

Rango del impacto	%
de 1000 a 3000	19.7%
4000 a 6000	25.5%
6000 a 10000	12.0%
10000 a 15000	15.4%
200000 a mas	27.4%

4. Los daños de la infraestructura se centran de manera preponderante en terrazas, paredes y piso
5. En equipamiento se encontró el daño en bombas de agua, tanques de reserva y calefones.
6. Existe la percepción que el año de mayor impacto es el 2008.

7.2 Recomendaciones

En concordancia con los resultados obtenidos se plantean las siguientes propuestas en el término de recomendaciones o propuestas de trabajo:

1. Ante la disminución del flujo turístico se hace evidente la necesidad de crear un plan urgente de fortalecimiento de los atractivos turísticos y rescatar los que se encuentran deshabilitados, generando un volumen mayor de mercado demandante, sobrepasando el acostumbrado.
2. La infraestructura turística debe ser mejorada, rehabilitada y mantenida de manera sostenida, procurando que este centro de atracción turística brinde el espacio suficiente y necesario para las expectativas del turismo local nacional e internacional.
3. Es importante considerar líneas de crédito preferentes para los afectados del proceso eruptivo del Tungurahua, estos créditos deben facilitar en un plano aceptable e interés conveniente.
4. Para evitar el daño que provoca la ceniza volcánica en la edificación, es conveniente recogerla diariamente, evitando que se acumule lo cual provoca el daño y deterioro en la edificación.
5. Para evitar el daño en equipos es necesario cubrir los equipos con plásticos o protectores especiales.
6. Al identificar el 2008 como el año de mayor impacto se debe poner en marcha el plan de reactivación lo mas pronto posible lo que implica el desarrollo de actividades que fomenten y fidelicen el turismo, para lo cual es importante considerar actividades culturales, sociales y deportivas de manera sostenida, pero que no incurran en la monotonía, provocadas por lo repetitivo. Es necesario que

la propaganda turística vaya paralela a la creatividad de sus habitantes para dar un giro considerable en la imagen de la ciudad manteniendo el orden, la higiene y la cultura, de esta manera atraer el turismo nacional y extranjero. La coordinación con las diferentes instituciones educativas, transporte, y comercio ayudará a la concienciación.

Bibliografía

- HALL M.L., ROBIN C., SAMANIEGO P., MONZIER M., EISSEN J.P., MOTHES P., YEPES H., VON HILDEBRAND C. & BEATE B. (2002). Mapa de los peligros potenciales del volcán Tungurahua. Escala 1:50.000. IGM-IG/EPN-IRD.
- DC TUNGURAHUA, Plan provincial de Defensa Civil ante eventos adversos, (2006), Junta provincial de seguridad ciudadana y defensa civil Tungurahua.
- Registros y archivos del Registro de la Propiedad de Baños.
- Registros y archivos del departamento de contabilidad de Santuario de la Virgen de Agua Santa de Baños
- Reportes diarios y documentos de la Defensa Civil.
- Registros del Departamento de Turismo del I. Municipio de Baños.
- Registros del Departamento de Obras Públicas del I. Municipio de Baños.
- Registros del Departamento de Agua Potable del I. Municipio Baños.
- Archivos del Eco Zoológico San Martín.
- Registros de Hospital Baños.
- Registros de oficina de Sanidad de Baños.

Artículos Electrónicos

- <http://www.igepn.edu.ec/VOLCANES/COTOPAXI/estilos.html>
- <http://www.igepn.edu.ec/VOLCANES/TUNGURAHUA/peligros.html>
- <http://www.ecuadorciencia.org/volcanes.asp?id=357>

Glosario

1. Abrasiones: Desgaste por fricción.
2. Aluviales: Suelos de origen fluvial, poco evolucionados aunque profundos: Aparecen en las vegas de los principales ríos.
3. Estenosis: Estrechez o estrechamiento de un orificio o de un conducto del cuerpo.
4. Fisura: Abertura alargada y con muy poca separación entre sus bordes, que se hace en un cuerpo sólido.
5. Hidrotermal: Se aplica a los procesos en que interviene el agua a temperatura superior a la normal y gran cantidad de sales en disolución.
6. ostensiblemente: claro, obvio, evidente.
7. Piroclásticos: Se dice de los depósitos o rocas, formados por materiales volcánicos fragmentarios.
8. Piroclastos: Los piroclastos son fragmentos de roca ígnea volcánica que en algún momento de la erupción se solidifican, generalmente durante su recorrido aéreo.
9. Potabilización: proceso de purificación del agua
10. Prevalencia: Existencia o continuidad
11. Rocas ígneas: rocas formadas por el enfriamiento y la solidificación de materia rocosa fundida, conocida como magma.
12. Romeriante: se lo denomina así al al devoto tracionalista de una imagen sobre todo cuando esta en peregrinación ya sea por el departamento o por otras ciudades también es romeriante cuando se despalzan de su lugar de origen y visitan el santuario donde se encuentra la imagen en adoración.

13. Silicosis: Enfermedad respiratoria **producida** por la inhalación de polvo de sílice.
Enfermedad crónica producida por la infiltración de polvo de sílice en el aparato respiratorio.
14. Silicótica: De la silicosis, relacionado con ella o que la padece.
15. Talud: Inclinação de un terreno o del paramento de un muro.
16. Tefra: En el caso de una actividad volcánica de forma explosiva el magma enfriado se fragmenta y se expulsa y reparte en forma de material suelto. Este material expulsado, fragmentado y distribuido por el viento, no compactado se denomina tefra.

A N E X O S

ANEXO 1

Plan de contingencia eco zoológico San Martín

1. Objetivos

- 1.Garantizar la seguridad física de la colección fástica mantenida en el Eco Zoológico San Martín.
- 2.Garantizar la seguridad física y emocional del personal que labora en el zoológico.
- 3.Comprometer la participación eficaz oportuna de las instituciones y personal de apoyo identificados para poner en práctica el plan de contingencia bajo la dirección del Director del Eco Zoológico San Martín Sr. Orlando Vega y su personal técnico.

2. Identificación de las contingencias

La identificación de las contingencias se la realizó mediante estudio y análisis multi e interdisciplinario de expertos, el rescate de la experiencia adquirida en 31 años de experiencia y manejo del zoológico, un estudio de las garantías y / o deficiencias de seguridad que brindan los exhibidores, el grado de vulnerabilidad de los especímenes que se mantienen en la colección, el nivel de capacitación del personal encargado del cuidado y manejo de la colección, la disponibilidad de equipo, materiales y medicinas de uso general y especializado para el tratamiento de emergencias.

Los Ítems identificados en el plan de contingencia en el orden de prioridad son los siguientes:

- a) En caso de caída de ceniza y/o cascajo
- b) En caso de contaminación del agua
- c) En caso de corte de energía eléctrica
- d) En caso de cierre de vías
- e) Abastecimiento de comida
- f) En caso de vandalismo
- g) En caso de falta de fondos
- h) En caso de escape de animales peligrosos
- i) En caso de flujos piró clásticos o lava

3. Generalidades:

Indudablemente que la mejor política para evitar eventos indeseables en y para la colección de especímenes de cualquier zoológico, es prevenir estas posibilidades, hecho que se logra mediante la preparación de todo el personal que labora en el zoológico para que, en caso de presentarse la contingencia, todos y cada uno sepamos como actuar.

a) Caída de ceniza.

Para prevenir los daños causados por la eventual caída de ceniza en los predios del zoológico, se procederá a instalar, una cubierta de plástico reforzado de invernadero en los exhibidores de toda la sección aves, cuarentena y monos saimiri.

Las paredes laterales irán semi cubiertas con cortinas de plástico reforzado, dejando una abertura inferior de un metro.

Lugar de resguardo en caso del evento	
Capibaras	cubil de manejo
Sainos o Pecari de collar	cubil de manejo
Jaguar	cubil de manejo
Jaguarundi	cubil de manejo
Tortuga motelo	cubil de manejo
Tigrillo	cubil de manejo
Monos araña	cubil de manejo
Monos cebus	cubil de manejo
Lobos de páramo	cubil de manejo
Pumas	cubil de manejo
Mapache	cubil de manejo
Chorongo	cubil de manejo
Tairas	cubil de manejo
Animales nocturnos	cubrir tragaluces
Osos	cubil de manejo
Tapires	Garaje del propietario
Tortugas Galápagos	lavado con agua
Los animales del zoo-criadero	cubil de manejo

b) Contaminación de agua

Se cuenta con dos reservorios cisternas de 10 metros cúbicos cada uno. Si existiera el riesgo de contaminación de agua los tanques están cubiertos por tapas de cemento y madera, la tapa de madera será cubierta con plástico para evitar la contaminación, los bebederos y comederos de los exhibidores de encuentran totalmente protegidos por las lozas y cubiertas plásticas.

En caso de ausencia total de agua se solicitará al cuerpo bomberos de Baños que nos abastezca de la misma.

c) Corte de energía eléctrica.

El zoológico esta dotado de linternas y la falta de energía solamente afectaría a los equipos eléctricos.

d) Cierre de vías:

Las vías de acceso al zoológico de Baños son: Baños -Ambato y la vía alterna Baños-Antenas -Patate y en caso de una erupción súbita la probable vía dañada seria la Ambato Baños y la vía alterna a utilizarse seria Baños -Antena -Patate y por último seria el sendero de Chontilla las antenas las cuales son utilizadas por mulares.

e) Abastecimiento de comida.

El zoológico San Martín desde que se inició ha tenido la precaución de mantener la alimentación para toda la colección faústica existente por 8 días en las bodegas del zoológico si fuere necesario puede extender a 15 días de abastecimiento.

En el caso de los carnívoros la carne se compra todos los días, si se diera el evento se compra carne de animales vivos como pollos, cuyes, conejos, huevos, etc.

Además hay que tomar en cuenta que muchos de los carnívoros en la naturaleza, pueden permanecer muchos días sin comer.

f) Vandalismo.

Como ya se pudo constatar en el evento sucedido con la supuesta erupción de hace siete años, hubo vandalismo por parte de gente inescrupulosa que aprovechó el caos reinante por la evacuación, para provocar daños y perjuicios al Eco zoológico San Martín.

El zoológico tiene y mantendrá su seguridad propia hasta cuando sea necesario. En caso extremo recuenta con el apoyo de la Unidad de Protección del Medio Ambiente de la Policía Nacional.

6.2.1.1.1 Falta de fondos.

Si este suceso se alargara mas de lo esperado, y tomando en cuenta que el Eco Zoológico San Martín subsiste de las entradas de los Turistas y maneja animales que están en peligro de extinción o amenazados que son producto del trafico ilegal, será el COE quien debería suplir esta necesidad hasta que exista la reactivación del turismo a la ciudad de Baños y por ende al zoológico de Baños.

Puesto que el zoológico es uno de los mayores atractivos para el turismo y que viene generando trabajo directa e indirectamente para cientos de personas que se benefician de esta actividad, debería ser tomado en cuenta en cualquiera de los planes de ayuda gubernamental y no gubernamental, por lo menos para suplir los gastos de alimentación de los ejemplares.

h) Escape de animales peligrosos

En el zoológico San Martín jamás se ha producido el escape de un animal potencialmente peligroso para el hombre u otros animales; sin embargo, ante este acontecimiento podría haber el riesgo de un escape. En este caso, se avisará inmediatamente a las autoridades pertinentes (Ministerio del Ambiente, Alcaldía de Baños, UPMA), COE Cantonal .

Se cerraran inmediatamente las puertas de acceso al zoológico. Se evacuará a cualquier visitante que estuviera dentro del zoológico y se procederá a la captura del ejemplar mediante la utilización de un dardo tranquilizante. Si el ejemplar saliera del

predio del zoológico y esto supondría riesgo para la vida de alguna persona, se solicitara a la Policía Nacional su inmediata muerte.

i) Flujos piró clásticos o lava

Si la presencia de los flujos piro clásticos se presenta inminente en el sector donde se encuentra ubicado el zoológico San Martín luego del análisis científico y de la autoridad competente que eventualmente ordene una evacuación planificada y debidamente organizada, se procederá a la conformación de una lista de evacuación de acuerdo a las prioridades tomando en cuenta el valor intrínscico de los animales.

POSIBILIDAD DE ALOJAMIENTO DE ANIMALES		
Jaguar	1	Santa Martha
Osos	3	Santa Martha
Cóndores	3	Hacienda Ilícito Ing. Juan Kohn
Tapires	3	Zoológico El Arca
Monos araña	4	Angélica Raiman Amazónico
Gallinazos rey	3	Parque Histórico Guayaquil
Capibaras	6	Santa Martha
Jaguarundi	1	Santa Martha
Pumas	3	Santa Martha
Mapaches	3	Parque Histórico Guayaquil
Guacamayos	10	Centro Rescate Jambeli
Tigrillos	2	Pantanal
Monos Machines	5	Amazónico
Monos Barizos y ardillas	18	Santa Martha
Mono chorongo	1	Santa Martha
Mono Lanudo	1	Amazónico
Lobos de paramo	2	Santa Martha
Nocturnos: Cusumbo	4	Santa Martha

POSIBILIDAD DE ALOJAMIENTO DE ANIMALES		
Guantas y Guatusas	5	Parque Histórico Guayaquil
Mono Nocturno	1	Fundación Jambeli
Tairas	2	Pantanal
Pecaris de collar	1	Jambeli
Loros	42	Jambeli
Pavas	4	El Arca
Tortugas Galápagos	4	El Arca
Tortugas Mótelo	23	El Arca
Tucanes	3	Jambeli o Parque Histórico
Trompetero	1	El Arca o Amazónico
Aves pequeñas	17	El Arca
Águila	7	Santa Martha
	183	

Extras

Cabe recalcar que la evacuación se efectuara en caso de que sea estrictamente necesario ya que el movilizar animales silvestres que están adaptados a cierto manejo, cuidado y alimentación les produce estrés y existe probabilidad de mortalidad por lo tanto se recalca que el traslado implica un alto riesgo para los especímenes y el personal que los maneja.

Costos para una posible evacuación:

A continuación anotamos los costos mínimos que tendría una posible evacuación de los especímenes de fauna silvestre mantenidos en Eco Zoológico San Martín:

Equipos :		
Pistola de dardos	1	700
Cerbatana		400
Juego de dardos	10	600
Redes	6	360
Guantes	6	60
Jaulas para transporte grandes	3	1000
Jaulas medianas	10	800
Jaulas pequeñas	10	400
Medicina:		
Xilacina	2	90
Butorfanol	2	230
Ketamina	6	180
Yohimbina	1	30
Antibiotico	3	45
Vitamina ADE	2	30
Toco Selenio	1	12
Jeringillas de 3ml	3ml	35
Jeringillas de 5ml	5ml	45
Desinfectantes alcohol yodado		12
Transporte		3000
Personal:		
Jauleros	10	800
Personal técnico Veterinarios	2	1120
Alimentación	8 días	1200
TOTAL		12149
IMPREVISTOS		1000
TOTAL		13149

2.3 Justificación

Al formar parte del equipo de trabajo de Confía desde sus inicios, hace que me involucre a incentivar constantemente su crecimiento continuo en el mercado asegurador y a promover el mejoramiento permanente de la misma.

El sector empresarial hace frente a mercados competitivos, donde es necesario satisfacer primordialmente a sus clientes, a través de la eficiencia y apoyo de todo su personal.

La estandarización de los procesos de realización según la Norma ISO 9001:2000, será de gran importancia para la empresa, ya que le permitirá optimizar sus recursos y realizar una adecuada gestión operativa.

Esto permitirá disminuir los márgenes de error en el desempeño de las funciones, permitiendo brindar un servicio de la más alta calidad que logre fidelizar a sus clientes y cumpla con excelencia todas sus expectativas.

Enfrentar al mercado de manera más competitiva exige la actualización y mejora en los procesos a fin de obtener la optimización de los recursos, comprometer al personal a mantener su interés por la mejora continua, y desarrollar la capacidad de dar respuesta a los cambios frente al reto de las nuevas tecnologías y la creciente globalización.

La falta de mecanismos validos de seguimiento, evaluación y control han motivado que la organización experimente dificultades en sus gestiones, esto provoca una profunda reflexión en la búsqueda de mecanismos de apoyo que aseguren su éxito.

Se trabajará en los procesos de realización que son aquellos que generan valor al cliente, por lo cual hay que poner especial énfasis en adecuarlos de manera correcta, a fin de lograr facilitar la gestión de los responsables de cada área.

Es factible la investigación, por cuanto se dispone de bibliografía adecuada, se tiene acceso a la información de campo y se cuenta con el apoyo de todos quienes conforman la empresa.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general:

- Estandarizar los procesos de realización según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000 de Confía S.A.

2.4.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar el estado de los procesos de realización y procedimientos actuales de Confía S.A. frente a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.
- Identificar los procesos de:

- Realización: Vinculados a las condiciones de negociación con los distintos socios comerciales y contenidos de seguros.
- Elaborar las matrices de interacción de los procesos de realización, necesarias para la documentación, para implementar la estandarización de procedimientos en Confía S.A.
- Documentar los procesos de realización, procedimientos y registros del sistema de gestión de calidad de Confía S.A.
- Brindar a la gerencia mecanismos para la medición de las operaciones de los procesos de realización de Confía S.A.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Partiendo del concepto de sistema que según la Norma de vocabulario ISO 9000:2000, indica que es: “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”, por lo que un sistema de gestión contempla: “la política y los objetivos para lograr dichos objetivos”; y un sistema de gestión de la calidad (SGC), es un: “sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. (Norma de vocabulario ISO 9000:2000).

Comprendiendo estos conceptos y considerando los retos actuales que enfrenta el sector empresarial, un sistema de gestión de calidad (SGC), contribuye a que los elementos interrelacionados de una organización se enfoquen en la calidad, en la búsqueda de cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes, generando mayor satisfacción de los mismos.

Entre dichos elementos, los principales son:

- la estructura de la organización, responde al organigrama de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.

- la estructura de responsabilidades, implica a personas y departamentos.
- los procedimientos, consideran las pautas detalladas, para controlar las acciones de la organización en sus diferentes áreas.
- los procesos, responden a la interacción completa de operaciones dirigidos a la consecución de objetivos específicos.
- la gestión de recursos, no solamente económicos, humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma clara y no circunstancial, para alcanzar los objetivos institucionales.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Certificado_de_calidad)

El SGC atribuye a un proceso de mejora continua de la calidad, a través de la disposición de procesos internos, manual de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, plan de capacitación, registros de la calidad, etc, debidamente documentados, mediante la colaboración y participación de todos los funcionarios a fin de producir bienes y servicios de la calidad requerida por los clientes.

Según la Norma ISO 9000:2000, “el enfoque a través de un SGC, anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen a logro de productos o servicios aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control”.

Dado que las expectativas de los consumidores son cambiantes, debido a las presiones competitivas y a los avances tecnológicos, las organizaciones deben constantemente procurar por mejorar continuamente sus productos, servicios y

procesos. Un SGC es un mecanismo para responder a estos riesgos, ya que para toda empresa que busque ser competitiva, ofrece los lineamientos para organizar y administrar sus recursos de manera óptima permitiendo cumplir con objetivos establecidos y los resultados descados.

Un enfoque para desarrollar e implementar un SGC, comprende diferentes etapas, tales como:

- determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- establecer y aplicar procesos para la mejora continua del SGC.

Estas etapas permiten armonizar los esfuerzos de todos los grupos en la organización para que se concreten en la calidad del servicio que se presta y qué factores pueden impedir que se satisfaga a los clientes, permitiendo generar confianza en la capacidad de sus procesos.

Es importante que la alta dirección realice evaluaciones acerca de la eficiencia y eficacia del SGC respecto a los objetivos y la política de calidad, entendiendo como eficiencia, según establece la Norma de conceptos y vocabulario ISO 9000:2000, a la “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”; En otros términos, se refiere a si las actividades se ejecutaron, administraron y organizaron de tal manera que se haya incurrido en el menor costo posible para generar los productos y/o servicios esperados; y como eficacia, a la “extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados” es decir, al grado de cumplimiento de los objetivos de un programa, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

Principios de la gestión de calidad

Para dirigir y operar una organización con éxito es necesario gestionarla de manera sistemática y visible. La orientación para la dirección presentada en las Normas ISO 9001:2000, se basa en ocho principios de gestión de la calidad. Estos principios se han desarrollado con la intención de que la alta dirección pueda utilizarlos para liderar la organización hacia la mejora del desempeño. Estos son:

a. Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

Ventajas para la organización:

- aumento de los ingresos y de la porción del mercado teniendo un papel destacado y activo en las posibilidades de negocio.
- aumento de la eficacia por disponibilidad de recursos centrados en cumplir con la satisfacción del cliente.
- fidelización del cliente, por lo que se reitera una continuidad en las relaciones comerciales.

b. Liderazgo:

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

Ventajas para la organización:

- el personal demuestra motivación respecto a las metas de la organización.
- estimular la participación del personal.
- las actividades se evalúan e implementan de manera adecuada.
- disponibilidad de información necesaria y completa.

c. Participación del personal:

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

Ventajas para la organización:

- motivación, compromiso del personal en la organización.
- impulsar la innovación y la creatividad.
- responsabilidad y disponibilidad en la participación activa hacia la mejora continua.

d. Enfoque basado en procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Ventajas para la organización:

- reducción de costos y tiempos a través del uso adecuado de los recursos.
- mejoramiento de los resultados planificados.
- orientación hacia la identificación de las oportunidades de mejora.

e. Enfoque de sistema para la gestión:

Consiste en identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Ventajas para la organización:

- implantación del sistema para obtener resultados más eficaces.
- comprensión e integración de los procesos.
- permite mejorar la comprensión de las funciones y responsabilidades.
- genera un alto nivel de confianza en la organización.
- mejoramiento de sistema mediante la medición y evaluación constante.

f. Mejora continua:

La mejora continua del desempeño global de la organización, debe ser un objetivo permanente de ésta.

Ventajas para la organización:

- contribuye a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.
- se incrementa la capacidad dinámica y estimula a reaccionar con respuestas rápidas en el aprovechamiento de las oportunidades.

g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

Ventajas para la organización:

- incentiva la toma de decisiones basada en informaciones veraces y certeras.
- demuestra que las oportunidades existentes son canalizadas hacia su realización de forma eficaz.

h. 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.

Ventajas para la organización:

- fomenta la creación de valor en la realización del producto o servicio o del producto.
- capacidad de respuesta inmediata ante las necesidades y expectativas del cliente.
- se consigue una reducción de tiempos, costes y recursos.

3.2 PROCESOS

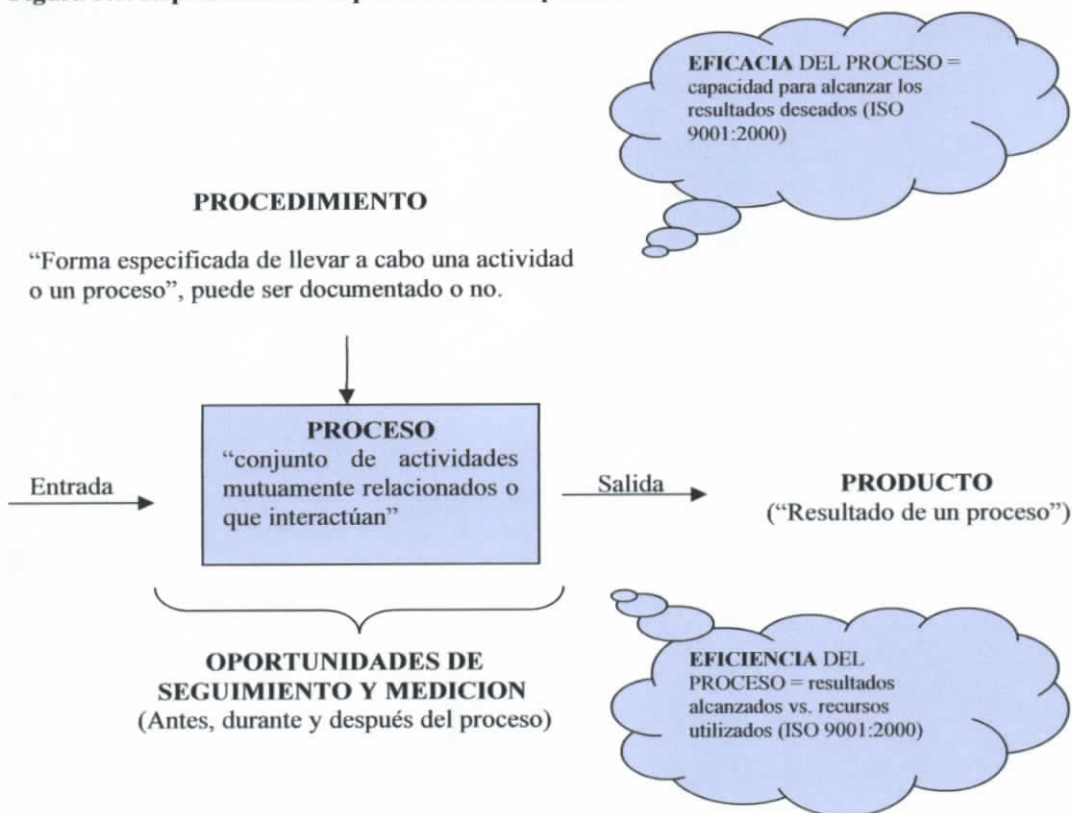
Aproximación a los procesos

La mayoría de las empresas y las organizaciones han tomado conciencia de que las mismas son tan eficientes como lo son sus procesos reaccionando ante la ineficiencia y su inercia ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

Un proceso puede definirse como: “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y material. (ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad-Conceptos y Vocabulario Pág.7).

Para una mejor comprensión, a continuación se indica una representación esquemática de un proceso:

Figura 3.1. Representación esquemática de un proceso



FUENTE: ISO/TC 176/SC 2/N 544R

Un proceso abarca un conjunto de actividades que añaden valor al producto o servicio, y que, en cada etapa, comienzan siendo entradas (*inputs*) y, tras una transformación, se convierten en salidas (*outputs*) que deben satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente o usuario, ya sea interno o externo, teniendo por finalidad la consecución de un objetivo común. Por lo tanto, conforman el núcleo de una empresa, porque representan como una compañía crea y entrega valor a sus clientes, constituyéndose su trabajo real basado en los procedimientos y actividades.

Un proceso consta de los siguientes elementos:

- unas entradas (*inputs*) que cumplen los requisitos de aceptación: materiales (materias primas) o inmateriales.
- unos medios "recursos", y determinados requisitos "Requerimientos del cliente".
- una serie de actividades que transforman o agregan valor a las entradas o (*inputs*).
- unas salidas (*outputs*), que genera el proceso, y que son entradas del siguiente proceso, o bien el producto entregado o servicio.
- un sistema de evaluación: medimos el funcionamiento del proceso y la satisfacción del cliente mediante "indicadores".
- límites: necesidad del cliente (comienzo) y necesidad satisfecha (fin).

<http://www.adrformacion.com/cursos/calidad/leccion3/tutorial1.html>

El acercamiento a los procesos, típicamente conduce a:

- definir de forma sistemática las actividades necesarias para obtener el resultado deseado.
- establecer claras responsabilidades y obligaciones para manejo de las actividades clave.
- análisis y medida de la capacidad de las actividades claves.
- identificar los intermediarios de las actividades claves entre las funciones de la organización.
- centrarse en factores como los recursos, métodos y materiales que mejorarán las actividades claves de la organización.

- evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades de los consumidores, suministradores y otras partes interesadas.

Tipos de procesos

Dentro de un SGC, el mapa de procesos comprende tres tipos de procesos:

- estratégicos, son necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficiencia y eficacia. Incluyen proceso de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas y son una parte integral de los procesos de realización.
- de realización, incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- de soporte, comprenden las actividades de apoyo a la empresa, dan soporte a actividades primarias, y garantizan el funcionamiento de la empresa; pero no dan valor al cliente.

Los procesos de realización, en los cuales se enfoca el presente trabajo de investigación, incluyen todos los procesos que proveen las salidas intencionadas de la organización y proporcionan los resultados previstos por una organización ya que comprenden actividades que generan valor al cliente; por lo que, hay que poner especial énfasis en describirlos y definirlos de manera adecuada.

Estos permiten un análisis minucioso de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos las actividades, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva

en aquellas generadoras de valor. Esto es posible, cuando la empresa desarrolla e integra los procesos de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales.

Por consiguiente, los procesos de realización de una empresa están conformados por todas las actividades generadoras de valor agregado que permitirán fidelizar a sus clientes y marcar diferencia frente a los competidores.

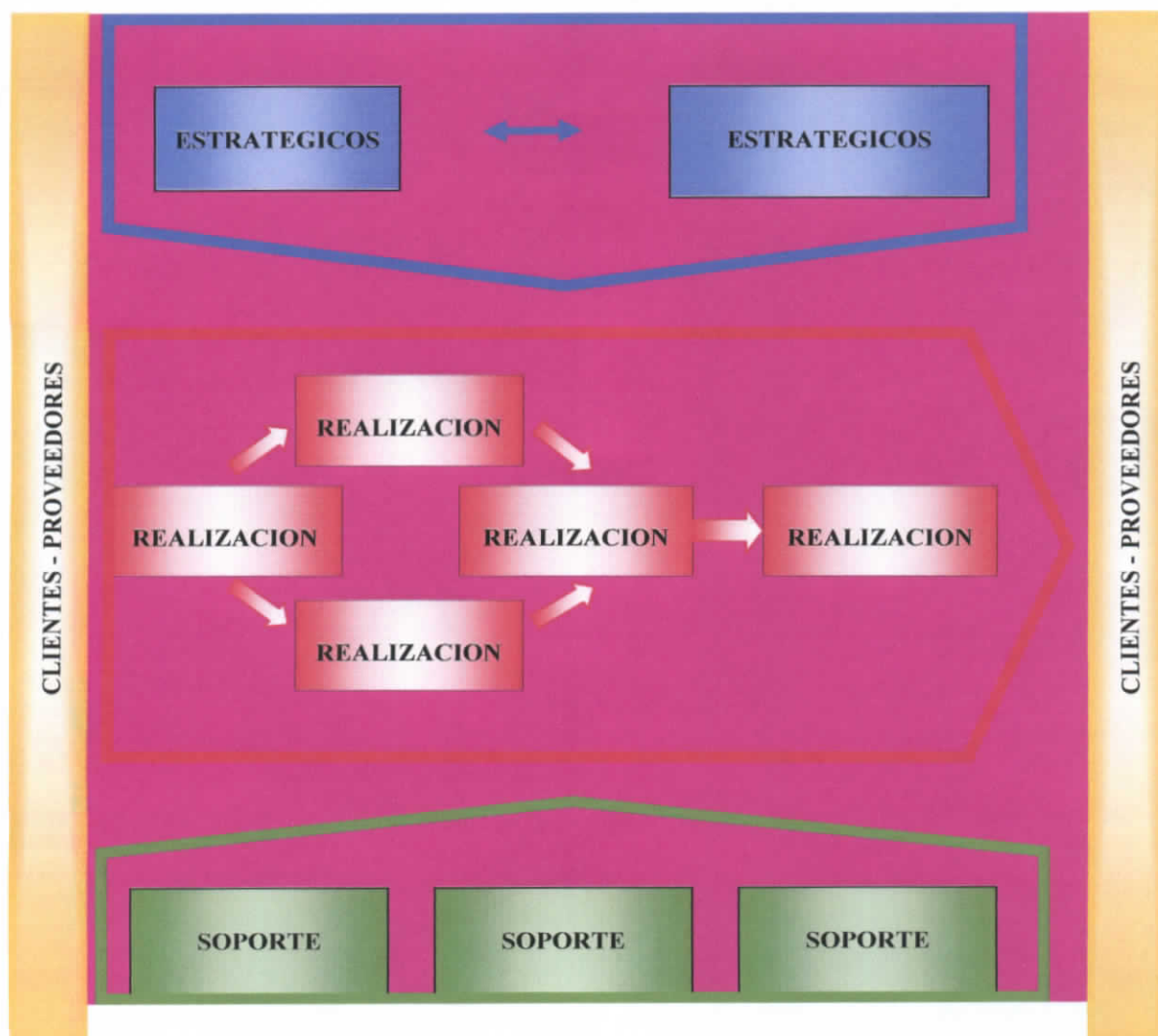
Además comprenden actividades críticas o de valor añadido real, las cuales generan como resultado el valor que el cliente espera. Dentro de estas actividades encontramos: ventas, cobranzas, servicio post-venta.

Todos los procesos de una organización deben tener una relación lógica, estableciendo la interacción entre las actividades internas o entre el cliente y el proveedor. Los procesos son una herramienta básica para el desarrollo de las organizaciones y que al medirlos nos permiten acompañar, monitorcar y orientar el cumplimiento de los objetivos y de la misión de la organización.

Para esto, el mapa de procesos es una herramienta útil que describe gráficamente secuencia e interacción de los procesos de una organización, a más de permitir definir y analizar los procesos clave; es decir, aquellos que más impacto tienen sobre los resultados de la organización, permitiendo identificar e interrelacionar la cadena de valor de la organización. El mapa de procesos considera la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, como su relación con las partes interesadas fuera de la organización.

A continuación, se presenta un esquema de mapa de procesos, donde se visualizan los tipos de procesos.

Figura 3.2. Esquema de un mapa de procesos



FUENTE: Curso procesos PISA 2005.

Levantamiento de Procesos

Comprende el diagnóstico y descripción ordenada y secuencial de las actividades que conforman un determinado proceso, establecer sus objetivos, alcances, responsables, condiciones o normativas y luego diagramarlos, con la finalidad de proponer mejoras que beneficien la capacidad y rendimiento integral de la organización.

Es primordial que el personal de la empresa conozca los resultados que se esperan al ir definiendo los indicadores e ir evaluando su progreso. Para esto es necesario definir en el mapa de procesos, los que más impacto tienen sobre los resultados de la organización a fin de identificar e interrelacionar la cadena de valor de la organización.

Para esto es necesario la participación e involucramiento de todo el personal de la empresa mediante un trabajo conjunto y creativo, que tenga un enfoque organizado que permita determinar y eliminar todos los costos innecesarios; asegurando el cumplimiento de los objetivos para contribuir a la mejora continua.

Los procesos deben ser planteados según los resultados esperados, con enfoque a la atención de clientes, calidad y mejoramiento continuo.

Mejoramiento de procesos

Los distintos procesos que conforman una organización deben identificarse, mapearse y mejorarse para aumentar la competitividad de las empresas.

Según la página web <http://eficienciagerencial.com/content/view/91/53>, el mejoramiento de procesos es: “una metodología que permite a las empresas identificar los procesos importantes en la cadena de valor, para luego identificar las mejoras estructurales”.

Las mejoras usualmente, tienen que ver con la eliminación de:

- cuellos de botella
- reprocesos
- actividades que no añaden valor
- esfuerzos perdidos
- división del trabajo innecesaria
- inconsistencia

Un mejoramiento de procesos comprende la intervención sobre los factores que afectan la elaboración de un producto, un bien o un servicio. Para realizar esta intervención, se requiere de un instrumento que logre sistematizar y estandarizar el análisis de un proceso, con el objetivo de hacer recomendaciones de cambios y optimizar su funcionamiento.

El mejoramiento de procesos es una metodología orientada a aumentar la productividad, reducir el tiempo de ciclo de los procesos, incrementar la velocidad en su funcionamiento y optimización.

La productividad y la calidad de los servicios que se entregan, dependen de diversos factores, de los cuales algunos son controlados por quien entrega directamente el servicio, en tanto otros están fuera de su ámbito de control.

Para esto se entiende por productividad, según la página web (<http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>), a “la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados” como también puede ser definida según la página web <http://es.wikipedia.org/wiki/Productividad> como “la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos”; y por calidad, según la Norma ISO 9000:2000, al “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” es decir, a la capacidad para responder en forma rápida y adecuada a los clientes, la percepción que éste tiene de un determinado producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Para hacer un análisis de procesos es necesario identificar todas las operaciones que involucren y posteriormente organizarlas en forma lógica.

Al identificar las operaciones, y posteriormente clasificarlas, el trabajador esta en condiciones de conocer y controlar en mejor forma su proceso. De esta manera podrá realizar las modificaciones pertinentes, de modo tal, que la mayoría de sus operaciones sean aquellas que agregan valor, minimizando aquellas que son necesarias pero que no agregan valor y eliminando aquellas inútiles.

Documentación de procesos

Una herramienta para el mejoramiento de los procesos es la documentación. Según indica la ISO 9000:2000, un documento es la “información y su medio de soporte”.

La dirección debería definir la documentación necesaria, incluyendo los registros pertinentes, para establecer, implementar y mantener el SGC a fin de apoyar en forma eficaz y eficiente los procesos de la organización.

La documentación debe satisfacer los requisitos internos, las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

La generación, utilidad y control de la documentación debe evaluarse frente a criterios tales como: funcionalidad, facilidad de uso, recursos necesarios, políticas y objetivos, requisitos actuales y futuros relativos a la gestión del conocimiento, además, de comparar entre los sistemas de documentación con otras organizaciones.

Para documentar los procesos de la organización en base a la Norma ISO 9001:2000 (ISO/TC 176/SC 2/n 544R), la organización debe considerar factores tales como:

- el efecto sobre la calidad;
- el riesgo de insatisfacción del cliente;
- los requisitos legales y reglamentarios;
- el riesgo económico;
- la eficiencia y eficacia;

- la competencia del personal
- la complejidad de los procesos.

De acuerdo a lo expresado en la Norma ISO 9000:2000, la documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- proveer la información adecuada;
- proporcionar evidencias objetivas; y
- evaluar la eficacia y adecuación continua del SGC.

La documentación de procesos según un SGC, corresponde a un método estructurado que se sirve de un manual de calidad; que según la Norma ISO 9000:2000, es un “documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización”. En este se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente sistema de gestión de la calidad, por lo cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, como un documento público frente a clientes y proveedores. En este debe existir una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad, para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave de la organización; así como de, procedimientos a fin de asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Según la Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad-Conceptos y Vocabulario, los procedimientos hacen referencia a una “forma especificada para

llevar a cabo una actividad o un proceso” y los registros deben “presentar resultados obtenidos y proporcionar evidencia de las actividades desempeñadas”.

Cuando un proceso es creado o mejorado, debe contar con la documentación necesaria, que esta aporte a su comprensión, seguimiento y control adecuado.

El acceso a la documentación debe ser restringido y proporcionado al personal que labora en la organización, basándose en la política de la organización. La extensión de la documentación del SGC puede diferir de una organización a otra de acuerdo a: tamaño, tipo de actividades, complejidad de los procesos y su interacción, nivel de competencia del personal etc.

3.3 EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Es parte de los ocho principios de la gestión de calidad se refiere a:

“La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos; así como, su gestión puede denominarse como enfoque basado en procesos” (Norma ISO 9001:2000 Pág.3).

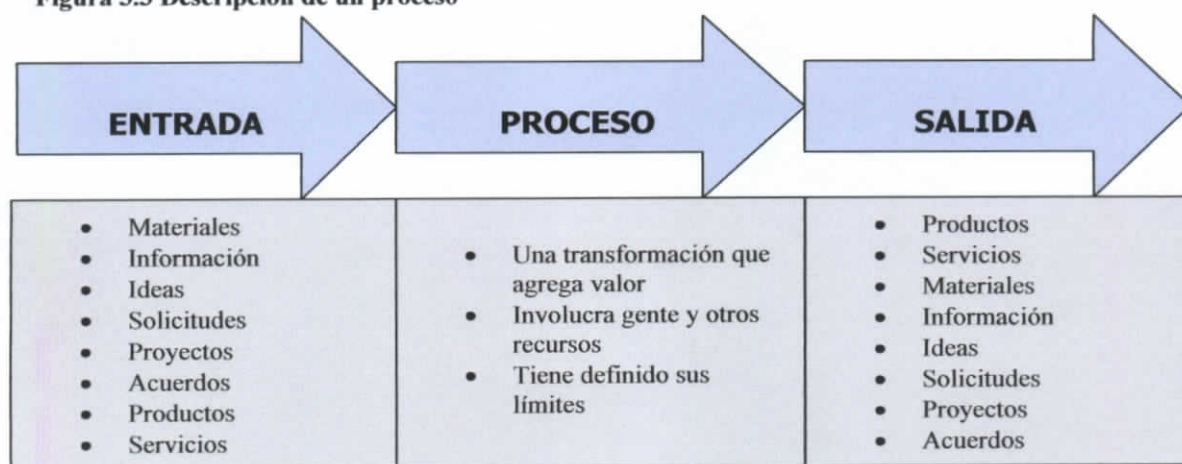
Este principio establece que el resultado deseado, se alcanza con más eficiencia, cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos. Su objetivo va encaminado a la eficiencia organizacional enfocado a la obtención de los resultados deseados con un mínimo de gastos de: dinero, tiempo, recursos humanos y recursos materiales.

Un enfoque de este tipo, debe enfatizar en la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor a la organización y garantizar su comprensión, eficacia, mejora continua, en base a mediciones objetivas y la obtención de resultados de desempeño.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Cuando está busca desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGC, es necesario promover la adopción de un enfoque basado en procesos, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Un proceso se puede describir como sigue:

Figura 3.3 Descripción de un proceso



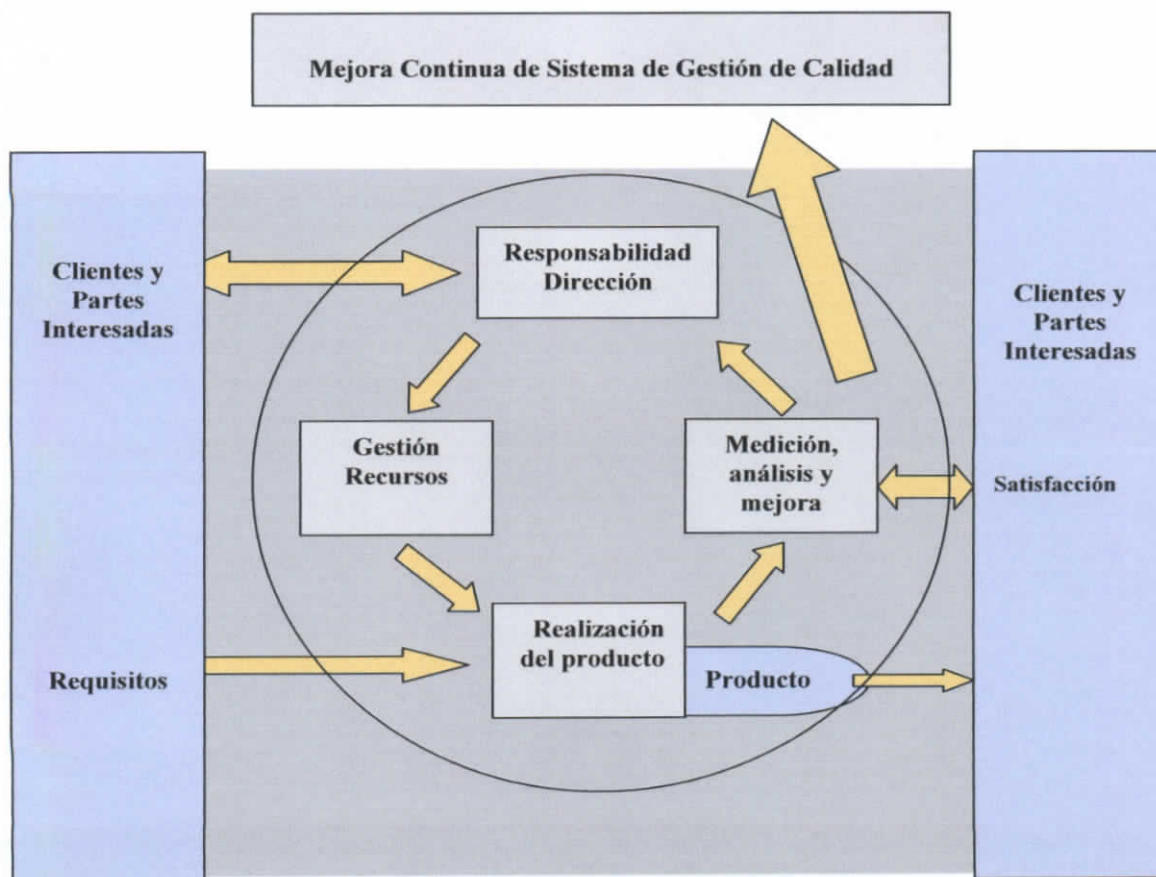
FUENTE: Revista SWISSCONTACT. Pág. 17. Mayo, 2005.

La figura anterior, nos muestra que, una actividad cuando utiliza recursos, se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

La Norma ISO 9001:2000, enfatiza la importancia del enfoque basado en procesos para la organización ya que permite: identificar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de estos, como necesarios para el SGC y su interacción para alcanzar los objetivos planteados.

La siguiente figura muestra, las partes interesadas que juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización:

Figura 3.4 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



FUENTE: (ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Conceptos y Vocabulario Pág.3)

De esta manera, el enfoque basado en procesos, es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas; por lo tanto, requiere de una evaluación y seguimiento de la satisfacción del cliente para poder determinar si se han considerado sus requisitos.

Acción correctiva y mejora de procesos

La aplicación de acciones correctivas, permiten identificar la causa raíz de los problemas que se originan dentro de una organización, permitiéndole tomar las medidas necesarias para evitar su incidencia y trascendencia.

La identificación oportuna promueve el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y el desempeño integral de la organización.

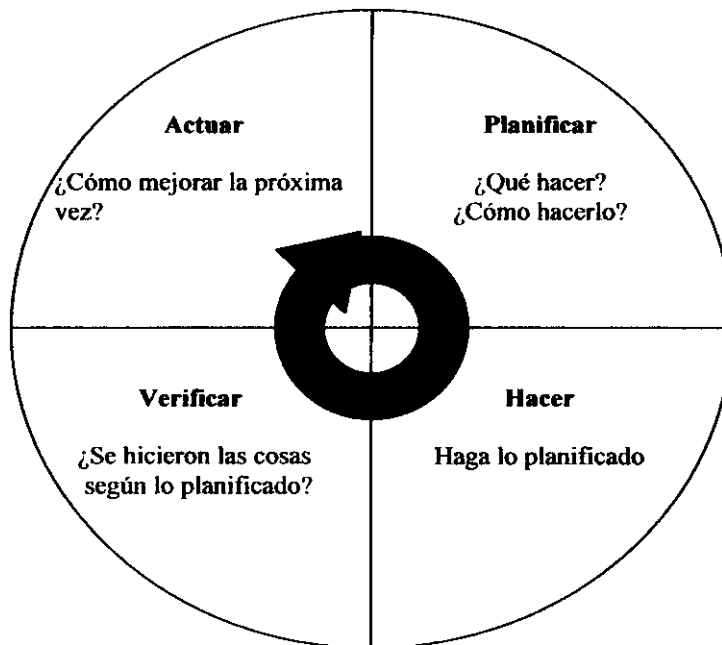
La ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), es una herramienta útil para el mantenimiento y mejora continua de la capacidad del proceso en todos los niveles de la organización. Cada actividad, sin importar lo simple o compleja que sea debe enmarcarse en este ciclo.

Esta metodología desarrollada por Walter Shewart y popularizada por Edward Deming, está íntimamente relacionada con el control y la mejora continua.

Este ciclo se aplica a los procesos de la siguiente manera:

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización;
- Hacer: implementar los procesos;
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar las acciones para mejorar continuamente el desempeño del proceso.

Figura 3.5 El Ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”



FUENTE: (ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos Pág.4)

3.4 NORMA ISO 9001:2000

ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, es una federación mundial de cuerpos de normalización nacionales, que agrupa alrededor de 130 países, creada con el objetivo de facilitar la coordinación y unificación internacional de normas internacionales.

Su sede está localizada en Ginebra, Suiza, quién coordina todas las actividades de sus miembros. ISO es un organismo sin fines de lucro. Su nombre es una palabra griega “ISOS” que significa “igual”, coincide con las siglas de su nombre en inglés (*INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION*). (www.swisscontact.com.ec).

Las normas ISO promueven la necesidad de gestionar las organizaciones en forma distinta a como se lo ha venido realizando, a través del implantamiento de sistemas de gestión de calidad, que mantengan como beneficiario principal el cliente.

La norma es un documento ordenador de una cierta actividad elaborada voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas, que contiene especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología.

En resumen, es un conjunto de disposiciones, especificaciones y procedimientos que determinan parámetros y formas de actuar sobre estos parámetros.

Normas de la familia ISO 9000: 2000

Según establece información obtenida en la revista Swisscontact, serie 3, edición N° 1, Mayo de 2005, pág. 17; La serie de Normas ISO 9000:2000, son las siguientes:

- **ISO 9000:2000**

Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario

- **ISO 9001:2000**

Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

- **ISO 9004:2000**

Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño

- **ISO 19011:2000**

Sistema para la Gestión y Conducción de Auditorías.

La Norma ISO 9001: 2000 enfatiza la importancia para una organización de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios para el SGC, y para gestionar las interacciones de los procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. Pone énfasis en la calidad y en la mejora continua haciendo que el cliente interno se sienta tan satisfecho y que aumente la satisfacción del cliente externo.

¿Quién certifica?

De acuerdo a la información obtenida en la revista Swisscontact, serie 3, edición N° 1, Mayo de 2005, pág. 17; cuando una organización quiere certificar un SGC, debe contratar a una entidad certificadora, que se encargará de definir el alcance del sistema de gestión, efectuar las evaluaciones pertinentes y solicitar o emitir por delegación la certificación, sólo cuando la organización cumpla con los requisitos establecidos en la norma.

El proceso de certificación no finaliza con la emisión del certificado, ya que de forma periódica (semestral o anual) la entidad certificadora, realiza diferentes controles y auditorías (o evaluaciones) de seguimiento, a fin de comprobar que se siguen cumpliendo con los requisitos de la norma establecida, la certificación debe renovarse cada 3 años.

Existen varias organizaciones que emiten certificaciones de sistemas de gestión; sin embargo, se puede establecer una calificación en función de las necesidades específicas de las organizaciones que requieren certificarse.

En el Ecuador y en América Latina existen algunas entidades de certificación, entre las cuales se destacan las siguientes: *Det Norske Veritas* (DNV), SGS, INCONTEC, INEN, Lloyds, Perry Jonson, entre otras.

Las certificaciones ISO 9001:2000 de empresa, vienen a ser como un reconocimiento para las empresas que realmente demuestran interés en el resultado de su trabajo, y la aceptación y satisfacción que genera en el consumidor.

Estas son concedidas si se cumplen los requisitos determinados por la empresa y la compañía de certificación, vienen a traducirse en una garantía de calidad.

Generalmente, en principio cada año las empresas se ven sometidas a una auditoria por parte de la empresa certificadora, a quién se le exigen los más altos niveles de honradez, seriedad, fiabilidad y experiencia.

Dicha auditoria, va a exigir una mejora de los resultados respecto a la auditoria anterior. Por lo que, es requisito indispensable para renovar la certificación haber mejorado la calidad del producto y/o servicio. Si la empresa no supera la auditoria en determinado plazo, se pierde la certificación.

Las empresas certificadas con ISO suelen exigir la misma condición a sus proveedores, lo que permite mantener altos niveles de confianza, mejorar y prosperar mutuamente mediante productos de elevada calidad.

Esta estrategia de gestión de la calidad, es la que deben considerar todas las organizaciones para lograr sus objetivos.

¿Quién Acredita?

De acuerdo a la información obtenida en la revista Swisscontact, serie 3, edición N° 1, Mayo de 2005, pág. 17; son aquellas organizaciones que son reconocidas por la ISO y acreditadas como entidad de certificación, es decir, es competente o no para certificar a otras entidades.

Estas organizaciones realizan evaluaciones permanentes a las entidades de certificación para asegurarse, que están realizando las actividades de evaluación de acuerdo a normas establecidas por la ISO.

Entre organismos de acreditación tenemos:

- **OAE:** Organismo Ecuatoriano de Acreditación (Ecuador)
- **ENAC:** Empresa Nacional de Acreditación (España)
- **OAA:** Organismo Argentino de Acreditación (Argentina)
- **UKAS:** United Kingdom Accreditation Society (Reino Unido)
- **ANSI-RAB** (USA)

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación Interna

5.6 Revisión de la Dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información para la Revisión

5.6.3 Resultados de la Revisión

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la Realización del Producto

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

7.2.3 Comunicación con el Cliente

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

7.4.2 Información de las Compras

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y Prestación del Servicio

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

7.5.4 Propiedad del Cliente

7.5.5 Preservación del Producto

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

8.2.2 Auditoría Interna

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

8.3 Control del Producto No Conforme

8.4 Análisis de Datos

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

8.5.2 Acción Correctiva

8.5.3 Acción Preventiva

Confía es una empresa nueva en el mercado que esta experimentando un crecimiento acelerado; sin bien es cierto, mediante el presente trabajo de investigación no se enfoca a lograr una certificación, la estandarización de los procesos de realización de la empresa frente a las disposiciones de la Norma ISO 9001: 2000, permitirá que se encamine hacia la calidad en el futuro y probablemente lograr una certificación.

3.5 INDICADORES DE GESTIÓN

“Un indicador es un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas.

Al igual que estas últimas, pueden ser cualitativos o cuantitativos. En este último caso pueden ser expresados en términos de "Logrado", "No Logrado" o sobre la base de alguna escala cualitativa.” según se define en la página web:

http://www.dipres.cl/control_gestion/indicadores/guia_indicadores_1996.pdf

Los indicadores son instrumentos, que permiten medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y vincular los resultados con la satisfacción. Estos también permiten verificar que los recursos de una organización se utilicen con eficacia y eficiencia.

Además permiten evaluar el desempeño mediante parámetros establecidos en relación con las metas y observar su tendencia en un periodo de tiempo, para que a través de los resultados se establezcan soluciones que aporten al cumplimiento de las metas fijadas.

La evaluación cualitativa y cuantitativa del desempeño, conlleva el compromiso de todos los involucrados en la generación del servicio que ofrece su respectiva organización o unidad, y permite detectar inconsistencias, entre el que hacer de la institución y sus objetivos prioritarios, induce adecuaciones en los procesos internos y aporta mayor transparencia a sus actividades.

Estos tienen por finalidad elevar las competencias y la capacidad de movilizar los recursos de la empresa de manera más eficiente, comprometiendo en su gestión y en sus resultados a todo el personal, orientados a satisfacer los requerimientos del cliente.

Se trata entonces de procurar que el funcionamiento operativo, considere de manera prioritaria la satisfacción de los usuarios, la realización personal y profesional de los funcionarios, la asignación eficiente de los recursos y la capacidad de respuesta ante las nuevas demandas que plantea el mercado.

Lograr una gestión más eficiente y comprometida con los resultados, implica transformaciones importantes en el funcionamiento de la empresa. requiere, entre otras cosas, desarrollar liderazgo que impulse el cambio, incorporar, técnicas modernas de gestión, establecer metas medibles de desempeño, todo ello dentro de un marco de participación y compromiso en una gestión de mejor calidad.

Una herramienta útil para el desarrollo de la gestión de calidad, es la medición y evaluación del servicio o producto que provee cada unidad u organización, a través de un conjunto de indicadores claves.

Sus principales ventajas son:

- inducir a un proceso de participación en la responsabilidad, que implica prestar el servicio o función, así como compartir el mérito que significa alcanzar niveles superiores de eficiencia.
- adecuar los procesos internos, detectando inconsistencias entre los objetivos de la institución y actividades diarias. Es frecuente que como resultado de la implementación de un sistema de evaluación, se eliminen tareas innecesarias o repetitivas o se inicie un proceso de adecuación organizacional.
- apoyar el proceso de planificación y de formulación de políticas de mediano y largo plazo, en la medida en que todos los implicados tienen la oportunidad de analizar el qué y el cómo de sus afanes cotidianos.

- mejorar la información respecto del uso de los recursos públicos y sentar las bases de un mayor compromiso y confianza
- integrar en el sentido del trabajo la satisfacción de expectativas y necesidades de realización personal y profesional, a las que todos tienen derecho, introduciendo sistemas de reconocimiento al buen desempeño, tanto institucional como grupal e individual, sobre bases más objetivas.

Los indicadores deben cubrir los aspectos más significativos de la gestión, privilegiando los principales objetivos de la organización, pero su número no puede exceder la capacidad de análisis de quienes los van a usar.

En suma, la medición de indicadores de gestión está destinada a dar cuenta de la actividad, productividad y calidad del servicio que presta el conjunto de cada una de las unidades, instituciones u organizaciones. Esto significa que la medición de los indicadores seleccionados debe entregar un perfil de lo que el servicio y la organización es y hace.

Características que debe reunir un indicador

Para que los indicadores sean efectivos, deben reunir las siguientes características:

- ser útil para la toma de decisiones
- medible
- verificable
- controlable

- aceptado por la organización
- justificable en relación a su costo beneficio
- de fácil interpretación
- utilizable con otros indicadores
- tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos

Estructura de los indicadores

- Objetivo

Presenta brevemente el objetivo principal de lo que se obtendrá al aplicar el indicador.

- Nombre del indicador

Nombre con el que se le diferenciará unos de otros.

- Fórmula

Descripción matemática de los parámetros de medición y cálculo.

- Frecuencia

Representa el rango de tiempo en el que se va a aplicar el indicador.

- Valor inicial

Porcentaje inicial que resulta del cálculo aplicando los indicadores. En el caso de Confía estos valores se obtendrán al calcular la primera vez los indicadores a los procesos.

- Meta

Representación porcentual de la meta que debe cumplirse.

- Valor actual

Representación porcentual del valor obtenido a la fecha de corte para el cálculo del indicador.

- Proceso al que pertenece

Identificación del proceso al que se está aplicando.

- Fecha de cumplimiento de la meta

Fecha en la que se aplicará la medición final. Por lo general se identifica la fecha final de un ejercicio económico.

- Responsable

Persona que tiene la responsabilidad del resultado final del indicador.

Tipos de indicadores

Indicadores de cumplimiento: Están relacionados con los ratios que nos indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de evaluación: Hacen referencia al rendimiento que obtenemos de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con los

ratios y/o los métodos que nos ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Indicadores de eficiencia: Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad, para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de eficacia: Teniendo en cuenta que eficaz, tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de gestión: Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que nos permiten administrar realmente un proceso.

3.6 FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

En la actualidad, si una empresa no es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios del mercado, se podría decir que esa empresa estará fuera de competencia en muy poco tiempo.

Ser flexible implica satisfacer las necesidades y demandas del cliente tanto en servicio como en calidad y entrega.

Las condiciones del mercado cambian constantemente. Para responder a estos cambios, se deben dar instrucciones constantemente al área de trabajo, para esto es de suma importancia que los trabajadores tengan información necesaria acerca de las funciones y responsabilidades que involucra su cargo como los medios para ejecutarlas correctamente.

Los procesos de realización constituyen aquellos por los cuales las empresas producen día a día sus productos y/o servicios y los entregan a sus clientes en las mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad. Estos aportan valor al servicio, por lo cual deben ser manejados con una disciplina enfocada hacia la excelencia operativa; esto implica, tener una estructura y procedimientos que soporten dichas condiciones, lo cual significa que se deberá hacer las tareas bien y a la primera, sin errores, de tal forma que sus costos sean suficientemente bajos.

Un funcionamiento operativo eficiente, se refiere a sí las actividades se ejecutaron, administraron y organizaron, de tal manera que se haya incurrido en el menor costo posible para generar los productos y/o servicios esperados; es decir, hace énfasis a la asignación y uso óptimo de recursos.

La supervivencia y creación de valor en las empresas de servicios, que desarrollan su actividad en un entorno de creciente competitividad exige, sin lugar a dudas, la medida y la mejora continua de su funcionamiento operativo.

La participación, iniciativa, responsabilidad y compromiso de los trabajadores cobra importancia para perfeccionar el funcionamiento operativo interno, con la finalidad de alcanzar las metas planteadas por la organización, a través de una adecuada comunicación, como del desarrollo de conocimientos y capacidades para trabajar en común, que permitan una mejora continua de la calidad capaz de reflejar a sus clientes externos un servicio de excelencia.

Un funcionamiento operativo eficiente y eficaz logrará enfocar a una organización para:

- prevenir que se realice trabajo innecesario, a la vez evitar el exceso de papeleo.
- facilitar el control.
- eliminar desperdicios.
- participación plena del personal.
- organización.
- mantenimiento preventivo.

Por lo tanto, un funcionamiento operativo es adecuado, en cuanto permite mejorar el control, la comunicación, el coste y la puntualidad de las transacciones que involucra el giro de la organización.

3.7 HIPÓTESIS DESCRIPTIVA

“LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE REALIZACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2000, MEJORARÁ EL FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DE CONFÍA S.A.”

Señalamiento de variables:

- Variable Dependiente: Funcionamiento operativo
- Variable Independiente: Estandarización de procesos de realización
según la Norma ISO 9001: 2000

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque de la investigación

La investigación es cualitativa debido a que se basa en principios teóricos de la Norma ISO con el propósito de describir la realidad de la empresa según la concepción de sus clientes internos y externos; y descriptiva, porque identifica la relación de las variables del problema formulado a través de la recolección de datos sobre la base de una hipótesis, cuyos resultados contribuyen al conocimiento.

4.2 Modalidad de la investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicaron las siguientes modalidades:

- De campo, debido a que el estudio se realizó en el lugar donde existe el problema.
- Bibliográfica-documental, porque se analizaron fuentes documentales (bibliográficas y virtuales), principalmente la Norma ISO 9001:2000, para sustentar el marco teórico como para construir la propuesta.

4.3 Nivel o tipo de investigación

La investigación inició en un nivel exploratorio debido a que se buscó información para contextualizar el problema; además pasó por un nivel descriptivo en cuanto que las variables fueron caracterizadas en si mismas y en su relación. La investigación finalizó en el nivel de asociación de variables, al establecer un vínculo entre la estandarización de procesos de realización y el funcionamiento operativo de la empresa.

4.4 Población y muestra

Clientes internos

Considerando que el presente trabajo de investigación abarca todos los procesos de realización de Confía S.A, se aplicaron encuestas al personal operativo (7) relacionados con los mismos, trabajando con todo el universo dado su reducido tamaño.

Clientes externos

Esta muestra se tomó para medir la percepción del cliente frente a la estandarización de procesos de realización en Confía S.A.

Se aplicó encuestas a los diferentes tipos de clientes con los que Confía tiene actualmente relaciones comerciales. Estos son:

- Compañías aseguradoras

Las encuestas fueron aplicadas a las cuatro personas responsables de las principales áreas (ventas, emisión, cobranzas, siniestros), de cada una de las dos compañías de seguros con las que mayor producción se mantiene. (Seguros Colonial y Aseguradora del Sur).

- Socios comerciales

Se aplicó encuestas al principal ejecutivo de los diez socios comerciales con los cuales Confía S.A. mantiene relaciones operativas para el servicio de mutuos clientes (concesionarios y financieras).

- Clientes en general

Se aplicó encuestas a ochenta y cinco clientes que asistieron durante dos semanas laborales a las oficinas de Confía S.A. para el requerimiento de sus servicios.

Se procedió de esta manera, debido a que la muestra no es ubicable ya que existen clientes que no han accedido a los servicios de la empresa a pesar de tener contratado un seguro a través de la misma.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Representación estadística y gráfica, análisis e interpretación de resultados.

Encuestas

Las encuestas fueron realizadas de la siguiente forma:

- Anexo A: Aplicadas al personal operativo de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.
- Anexo B: Aplicadas a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A. (Aseguradora del Sur y Seguros Colonial).
- Anexo C: Aplicadas a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.
- Anexo D: Aplicadas a clientes generales de Confía S.A. que asistieron a las oficinas en las dos semanas laborales del 07 de enero al 25 de enero del 2008.

Para garantizar la calidad de la información que se obtendría de la aplicación de los instrumentos de la investigación se realizó una prueba piloto. Como resultado de esta prueba se cambió ciertas preguntas para el óptimo entendimiento de los encuestados y con la finalidad de obtener respuestas claras y precisas.

Tabla 5.1 Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.

TABULACIÓN DE RESULTADOS

#	PREGUNTA	NÚMERO		TOTAL	PORCENTAJE	
		Si	No		Si	No
1	¿Conoce usted lo que implica una estandarización de procesos según la Norma ISO 9001:2000?	2	5	7	29%	71%
2	¿Considera Usted la necesidad e importancia de documentar los procesos, procedimientos y registros para mejorar el funcionamiento operativo de la empresa?	7	0	7	100%	0%
3	¿Cuenta la empresa con mecanismos que le permitan dar un control, evaluación y seguimiento de su funcionamiento operativo?	3	4	7	43%	57%
4	¿Conoce usted la interacción de los procesos de la empresa?	3	4	7	43%	57%
5	¿La empresa dispone de un Manual de calidad?	0	7	7	0%	100%
6	¿La empresa tienen definidas políticas?	0	7	7	0%	100%
7	La empresa cuenta con: - Registros - Instructivos - Procedimientos	0	7	7	0%	100%
17	Existe un procedimiento definido, actualizado y documentado para los procesos de: - Ventas - Emisión - Cobranzas - Atención de Sinistros - Servicio Post Venta	2	5	7	29%	71%
18	¿Los siguientes procesos cuentan con los instructivos y registros necesarios para su adecuada aplicación? - Ventas - Emisión - Cobranzas - Atención de Sinistros - Servicio Post Venta	0	7	7	0%	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.

Elaborado por: María José Sánchez

Tabla 5.2 Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A. (Aseguradora del Sur y Seguros Colomar)

TABULACIÓN DE RESULTADOS

PREGUNTA		NÚMERO					PORCENTAJE				
1	Califique la gestión comercial realizada por Confía:	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
		1	6	1	0	8	12.5%	75%	12.5%	0%	100%
3	¿Considera que la documentación enviada por el personal de Confía y receptada por Usted para el tramite respectivo en su área es completa, adecuada y sin errores?	NÚMERO					PORCENTAJE				
		Siempre	Frecuentemente	Rara vez	Nunca	TOTAL	Siempre	Frecuentemente	Rara vez	Nunca	TOTAL
		0	3	3	0	6	0%	50%	50%	0%	100%
4	A su criterio, la gestión operativa de Confía S.A. agilita y facilita su trabajo de manera	NÚMERO					PORCENTAJE				
		Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
		1	6	1	0	8	12.5%	75%	12.5%	0%	100%
6	Califique de manera general el nivel de errores cometidos por el personal de Confía:	NÚMERO					PORCENTAJE				
		Alto	Medio	Bajo	TOTAL	Alto	Medio	Bajo	TOTAL		
		1	3	1	5	15%	60%	25%	100%		

Fuente: Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A. (Aseguradora del Sur y Seguros Colomar), de la ciudad de Ambato.

Elaborado por: María José Sánchez

Tabla 5.3 Encuesta aplicada a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.

TABULACIÓN DE RESULTADOS

#	PREGUNTA	NÚMERO					PORCENTAJE				
2	Califique la gestión operativa realizada por Confía en la atención a sus requerimientos:	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
		1	7	2	0	10	10%	70%	20%	0%	100%
3	A su criterio, la gestión operativa de Confía S.A. agiliza y facilita su trabajo de manera:	NÚMERO					PORCENTAJE				
		Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL	Excelente	Buena	Regular	Mala	TOTAL
		0	9	1	0	10	0%	90%	10%	0%	100%
4	Considera que la gestión operativa de Confía aporta al trabajo realizado por Usted para brindar satisfacción a sus clientes?	NÚMERO			PORCENTAJE						
		Si	No	TOTAL	Si	No	TOTAL				
		9	1	10	90%	10%	100%				
6	Califique de manera general el nivel de errores cometidos por el personal de Confía:	NÚMERO				PORCENTAJE					
		Alto	Medio	Bajo	TOTAL	Alto	Medio	Bajo	TOTAL		
		2	7	1	10	20%	70%	10%	100%		

Fuente: Encuesta aplicada a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.
Elaborado por: María José Sánchez

Tabla 3.4 Encuesta aplicada a los clientes de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.

TABULACIÓN DE RESULTADOS

#	PREGUNTA	NÚMERO					PORCENTAJE			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL	Excelente	Bueno	Regular	TOTAL
1	¿Cómo calificaba Usted el servicio brindado por el personal de Confía?	31	36	18	0	85	37%	42%	21%	100%
2	El tiempo en el que fue atendido su requerimiento fue:	NÚMERO					PORCENTAJE			
		Optimo	Aceptable	Malo	TOTAL	Optimo	Aceptable	Malo	TOTAL	
		39	37	9	85	46%	43%	11%	100%	
3	¿Sus requerimientos son atendidos de manera oportuna y eficaz?	NÚMERO					PORCENTAJE			
		Siempre	Frecuentemente	Rara vez	Nunca	TOTAL	Siempre	Frecuentemente	Rara vez	TOTAL
		31	39	15	0	85	36%	46%	18%	100%
4	¿Percebe Usted que es prioridad del personal de Confía satisfacer a sus requerimientos?	NÚMERO					PORCENTAJE			
		Si	No	TOTAL	Si	No	TOTAL			
		68	17	85	80%	20%	100%			
5	¿El personal de Confía ha necesitado de Usted información o documentación adicional que pudo ser solicitada en un inicio?	NÚMERO					PORCENTAJE			
		Siempre	Frecuentemente	Rara vez	Nunca	TOTAL	Siempre	Frecuentemente	Rara vez	TOTAL
		0	21	31	33	85	0%	25%	36%	100%
6	¿Se ha presentado alguna circunstancia en la cual Usted haya tenido que solicitar la corrección de algún error, que no haya sido detectado previamente por el funcionario de Confía?	NÚMERO					PORCENTAJE			
		Siempre	Frecuentemente	Rara vez	Nunca	TOTAL	Siempre	Frecuentemente	Rara vez	TOTAL
		0	12	32	41	85	0%	14%	38%	100%
7	¿Le ha resultado tediosa la solicitud y manejo de algún trámite realizado en Confía?	NÚMERO					PORCENTAJE			
		Siempre	Frecuentemente	Rara vez	Nunca	TOTAL	Siempre	Frecuentemente	Rara vez	TOTAL
		0	16	37	32	85	0%	18%	44%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de Confía S.A. de la ciudad de Ambato.

Elaborado por: María José Sánchez

Detalle sobre este tópico se describe en:

ANEXO A

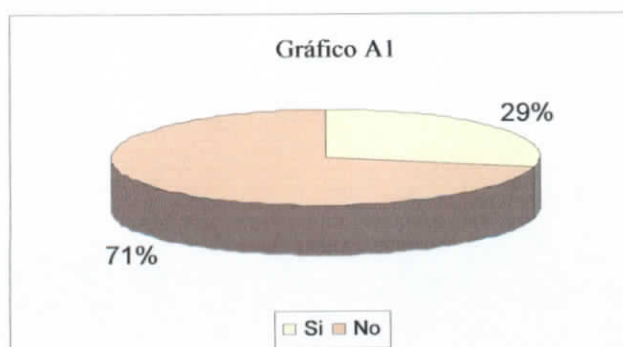
ENCUESTA 1

Item A1.

1. ¿Conoce usted lo que implica una estandarización de procesos según la Norma ISO 9001:2000?

Tabla A1

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

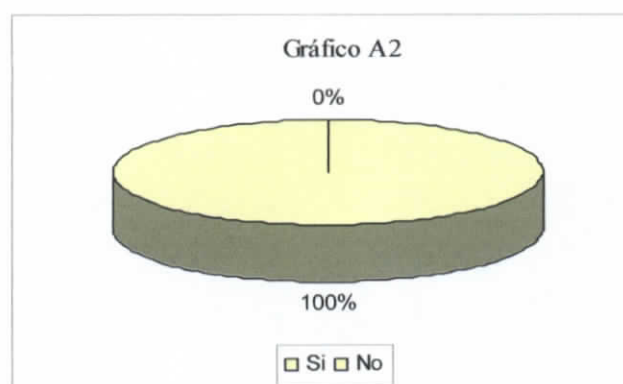
Según el gráfico anterior, se puede definir que el 71% del personal encuestado de Confía S.A. desconoce lo que implica una estandarización de procesos según la Norma ISO 9001:2000, mientras que el 29% si conoce lo que implica.

Item A2.

2. ¿Considera Usted la necesidad e importancia de documentar los procesos, procedimientos y registros para mejorar el funcionamiento operativo de la empresa?

Tabla A2

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

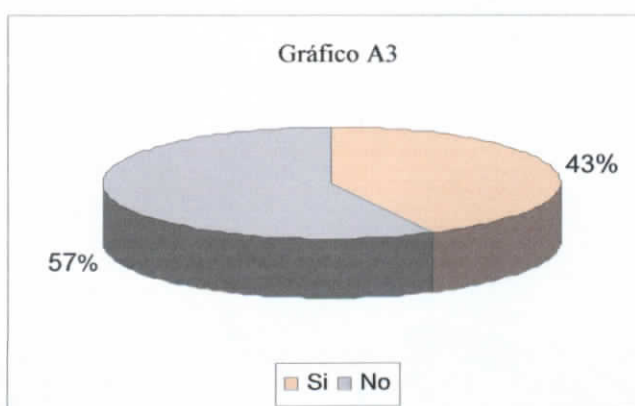
El 100% del personal encuestado, considera la importancia documentar los procesos, procedimientos y registros de la misma, para mejorar el funcionamiento operativo de la empresa.

Item A3.

3. ¿Cuenta la empresa con mecanismos que le permitan dar un control, evaluación y seguimiento de su funcionamiento operativo?

Tabla A3

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confia S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

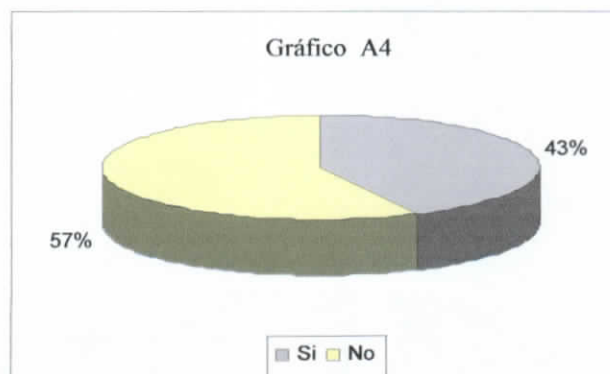
Según el gráfico anterior, se puede interpretar que el 43% del personal encuestado en Confía S.A, considera que la empresa cuenta con mecanismos que le permiten dar un control, evaluación y seguimiento de su funcionamiento operativo; sin embargo, el 57% opina que estos mecanismos no son los más adecuados para lograr el óptimo desarrollo de las actividades.

Item A4.

4. ¿Conoce usted la interacción de los procesos de la empresa?

Tabla A4

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

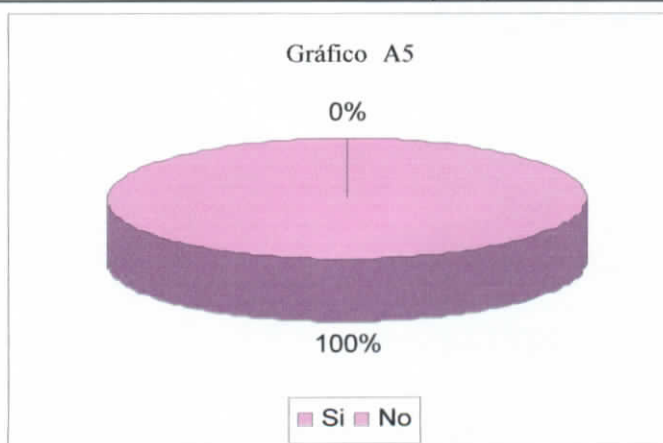
El 43% del personal encuestado conoce la interacción de procesos de la empresa, mientras que el otro 57% no conocen de esta interacción, debido a que no se les ha sido difundido el mapa de procesos.

Item A5.

5. ¿La empresa dispone de un Manual de Calidad?

Tabla A5

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

De acuerdo al gráfico anterior, se puede verificar que Confía S.A. no cuenta con un manual de calidad, documento requerido por la norma ISO 9001:2000.

Item A6.

6. ¿La empresa tienen definidas políticas?

Tabla A6

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta, se puede establecer que Confía S.A. no tiene definidas políticas para los procedimientos de cada uno de sus procesos.

Item A7.

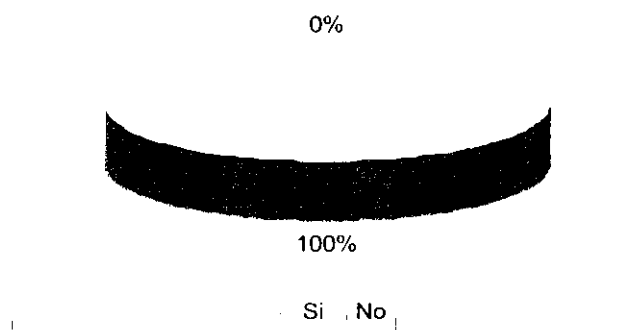
7. La empresa cuenta con:

Item A7.1.

7.1 Registros

Tabla A7.1

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Gráfico A7.1

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

De los resultados obtenidos según el gráfico anterior (100%), se puede interpretar claramente que la empresa no cuenta con registros.

Item A7.2.

7.2 Instructivos

Tabla A7.2

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

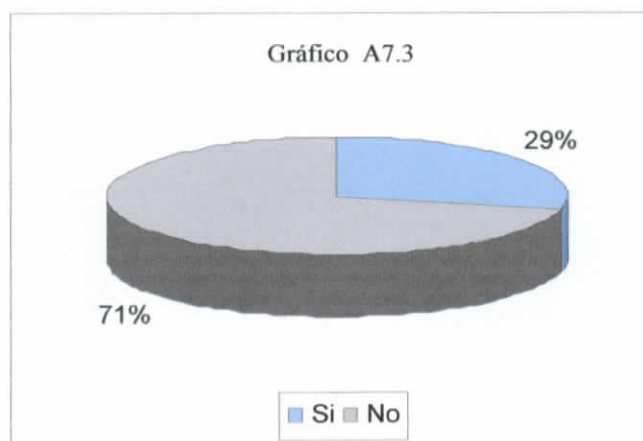
Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

De acuerdo al gráfico anterior, se puede definir claramente que la empresa no cuenta con ningún tipo de instructivos.

Item A7.3.**7.3 Procedimientos****Tabla A7.3**

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confia S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Los resultados expuestos en el gráfico anterior definen que existen procedimientos; sin embargo, los mismos no fueron difundidos.

Item A17.

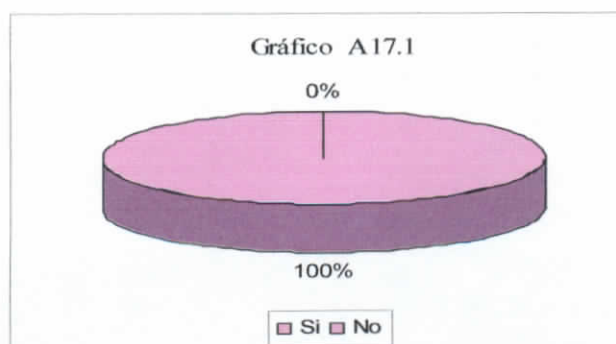
- 8 Existe un procedimiento definido, actualizado y documentado para los procesos de:

Item A17.1.

8.1 Ventas

Tabla A17.1

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

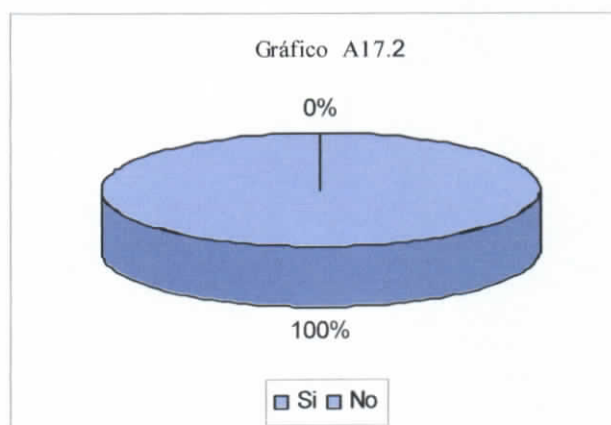
Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Todo el personal contestó negativamente (100%) en las encuestas aplicadas, debido a que la empresa contaba con un procedimiento para el proceso de ventas; sin embargo, este documento, no estaba actualizado ni cumplía con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Item A17.2.**8.2 Emisión****Tabla A17.2**

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Según el gráfico anterior, se puede decir que la empresa contaba con un procedimiento para el proceso de emisión; sin embargo, este documento, no estaba actualizado ni cumplía con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, por lo tanto todo el personal contestó negativamente (100%) en las encuestas aplicadas.

Item A17.3.

8.3 Cobranzas

Tabla A17.3

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confia S.A

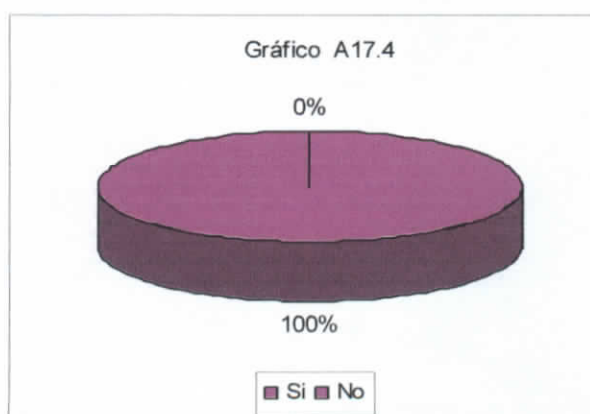
Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Todo el personal contestó negativamente (100%) en las encuestas aplicadas, debido a que la empresa contaba con un procedimiento para el proceso de cobranzas; sin embargo, este documento, no estaba actualizado ni cumplía con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Item 17.4.**8.4 Atención de siniestros****Tabla A17.4**

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

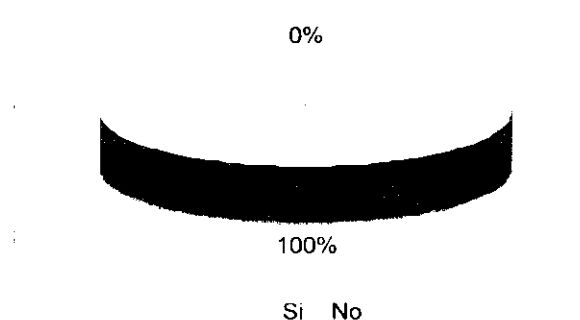
Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Todos los encuestados contestaron negativamente (100%) en las encuestas aplicadas, debido a que la empresa contaba con un procedimiento para el proceso de atención de siniestros; sin embargo, este documento, no estaba actualizado ni cumplía con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Item 17.5.**8.5 Servicio post venta****Tabla A17.5**

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Gráfico A17.5

Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confia S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Todo el personal contestó negativamente (100%) en las encuestas aplicadas, debido a que la empresa contaba con un procedimiento para el proceso de cobranzas; sin embargo, este documento, no estaba actualizado ni cumplía con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Item A18.

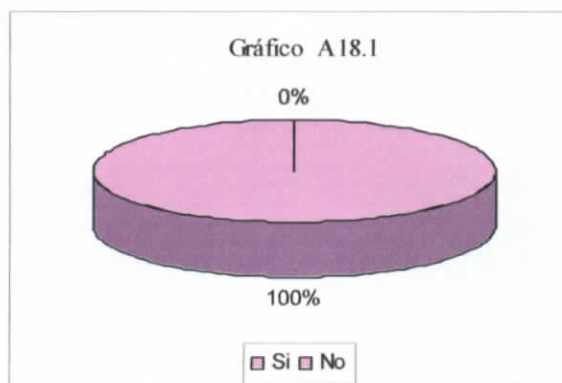
- 9 ¿Los siguientes procesos cuentan con los instructivos y registros necesarios para su adecuada aplicación?

Item A18.1.

9.1 Ventas

Tabla A18.1

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

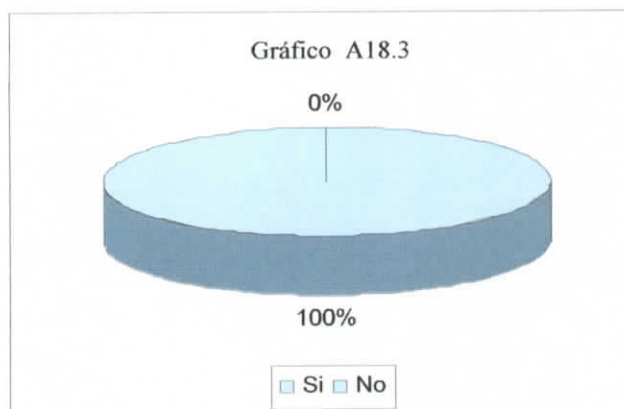
El 100% de los encuestados contestaron negativamente, ya que según el gráfico anterior se puede definir que Confía S.A. no contaba con instructivos y registros para el proceso de ventas.

Item A18.2.

9.2 Emisión

Tabla A18.2

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Según el gráfico anterior, se puede definir que la empresa no contaba con instructivos y registros para el proceso de cobranzas.

Item A18.4.

9.4 Atención de siniestros

Tabla A18.4

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confía S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

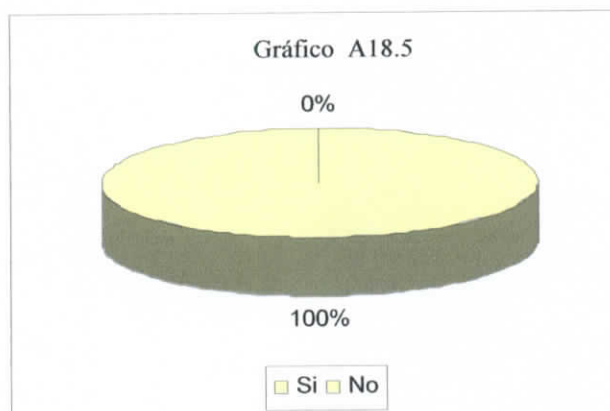
Todo el personal encuestado contestó negativamente (100%), debido a que la empresa no contaba con instructivos y registros para el proceso de atención de siniestros.

Item A18.5.

9.5 Servicio post venta

Tabla A18.5

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%



Fuente: Encuesta aplicada al personal operativo de Confia S.A

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

Todo el personal contestó negativamente (100%), a las encuestas debido a que la empresa no contaba con instructivos y registros para el proceso de ventas.

Detalle sobre este tópico se describe en:

ANEXO B

ENCUESTA 2

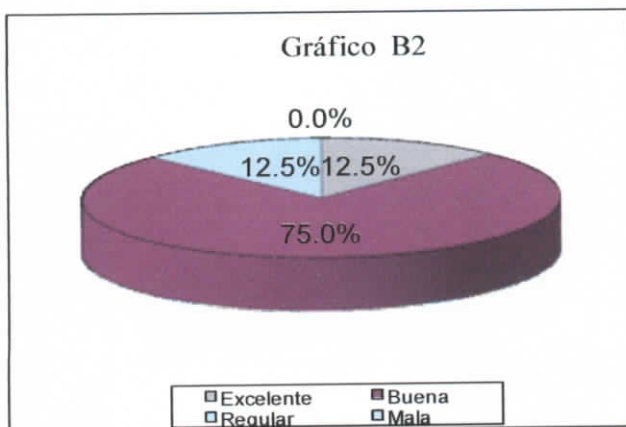
Item B2.

1. Califique la gestión comercial realizada por Confía:

Tabla B2

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Excelente	1	12.5%
Buena	6	75%
Regular	1	12.5%
Mala	0	0%
Total	8	100%

Gráfico B2



Fuente: Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

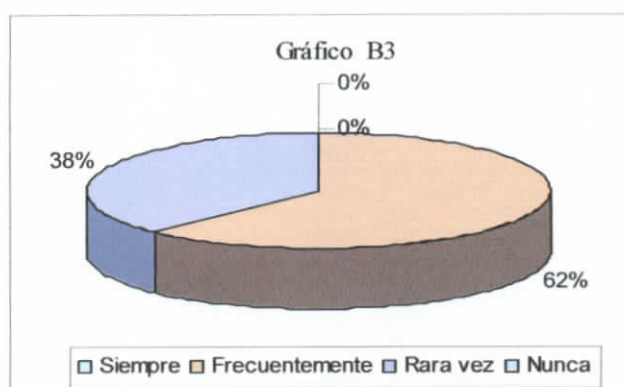
Según los resultados presentados en el gráfico anterior, se puede decir que la gestión comercial realizada por Confía S.A. es buena para el 75% de las personas encuestadas de las compañías aseguradoras con las que mantiene mayor fuerza de trabajo, el 12.5% considera que la gestión es excelente, el otro 12.5% restante considera que es regular.

Item B3.

3. ¿Considera que la documentación enviada por el personal de Confía y receptada por Usted para el tratamiento respectivo en su área es completa, adecuada y sin errores?

Tabla B3

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	5	62%
Rara vez	3	38%
Nunca	0	0%
Total	8	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

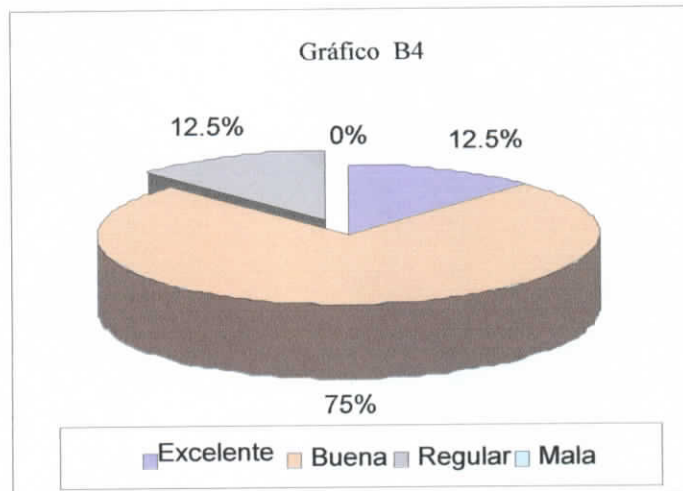
Según los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, el 62% de las personas encuestadas considera que la documentación enviada por el personal de Confía S.A. es completa, adecuada y sin errores de manera frecuente, mientras que el 38% restante opina que esto sucede rara vez.

Ítem B4.

4. A su criterio, la gestión operativa de Confía S.A. agiliza y facilita su trabajo de manera:

Tabla B4

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Excelente	1	12.5%
Buena	6	75%
Regular	1	12.5%
Mala	0	0%
Total	8	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

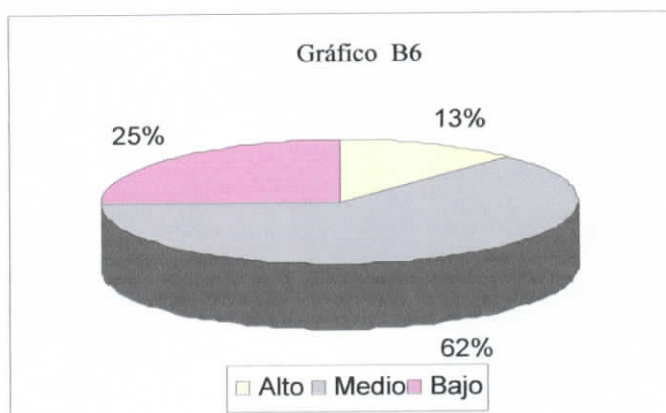
Según el gráfico anterior, se puede definir que a criterio de las personas encuestadas, la gestión operativa de Confía S.A. agiliza y facilita su trabajo de buena manera en un 75%, el 12.5% percibe que esta gestión es excelente, el otro 12.5% restante percibe que esta gestión agiliza y facilita su trabajo de manera regular.

Item B6.

6. Califique de manera general el nivel de errores cometidos por el personal de Confía:

Tabla B6

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Alto	1	13%
Medio	5	62%
Bajo	2	25%
Total	8	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las que trabaja Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

El 62% de los responsables de área de las principales compañías aseguradoras con las cuales Confía S.A. mantiene mayor fuerza de trabajo, opina que el nivel de errores cometidos por su personal es medio, un 13% opina que es alto, y el 25% restante lo califica como bajo

Detalle sobre este tópico se describe en:

ANEXO C

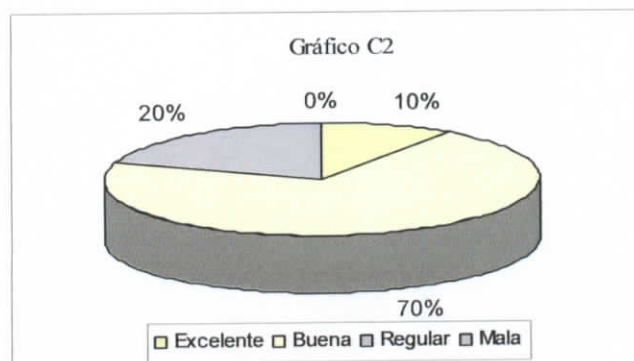
ENCUESTA 3

Item C2.

2. Califique la gestión operativa realizada por Confía en la atención a sus requerimientos:

Tabla C2

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Excelente	1	10%
Buena	7	70%
Regular	2	20%
Mala	0	0%
Total	10	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

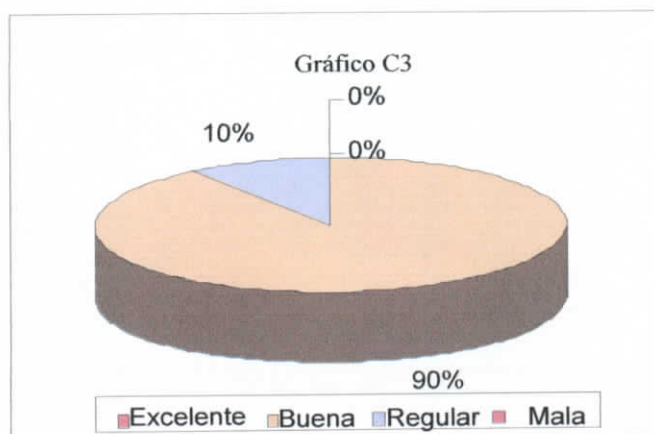
El 70% de las personas encuestadas de los socios comerciales con los que trabaja Confía S.A, califica su gestión respecto a la atención a sus requerimientos como buena, el 20% la percibe como regular, y el 10% restante opina que es excelente.

Item C3.

3. A su criterio, la gestión operativa de Confía S.A. agiliza y facilita su trabajo de manera:

Tabla C3

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Excelente	0	0%
Buena	9	90%
Regular	1	10%
Mala	0	0%
Total	10	100%



Fuente: : Encuesta aplicada a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

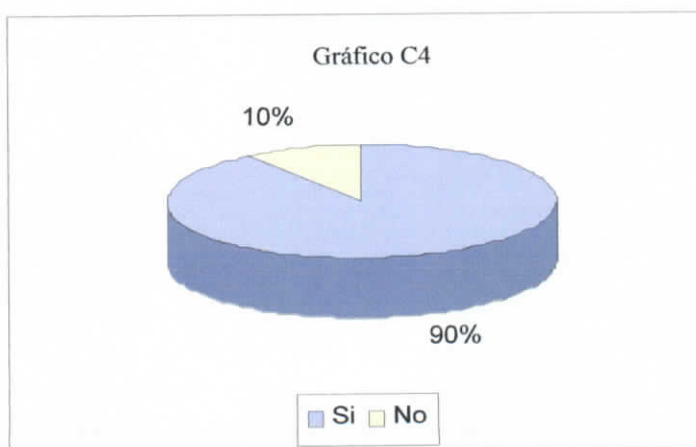
Según el gráfico anterior, se puede interpretar que el 90% de los encuestados opina que la gestión operativa de Confía S.A. agiliza y facilita su trabajo de buena manera, mientras el otro 10% piensa que es regular.

Item C4.

4. ¿Considera que la gestión operativa de Confía aporta al trabajo realizado por Usted para brindar satisfacción a sus clientes?

Tabla C4

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

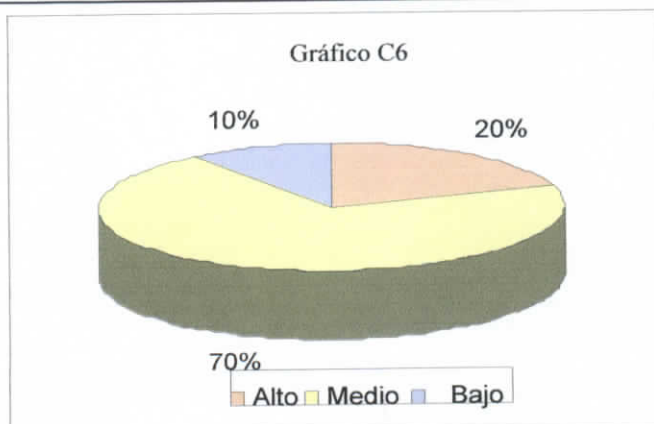
De acuerdo al gráfico anterior, se puede decir que el 90% de los principales ejecutivos encuestados de los socios comerciales actuales con los cuales Confía S.A. mantiene relaciones operativas, considera que la gestión operativa de la empresa aporta a su trabajo para brindar satisfacción a sus clientes, mientras el otro 10% opina lo contrario.

Item C6.

6. Califique de manera general el nivel de errores cometidos por el personal de Confía:

Tabla C6

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Alto	2	20%
Medio	7	70%
Bajo	1	10%
Total	10	100%



Fuente:: Encuesta aplicada a los principales ejecutivos de los socios comerciales actuales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

El 70% de las personas encuestadas considera que el nivel de errores cometidos por el personal de Confía S.A. es medio, un 20% opina que es alto, y el 10% restante lo califica como bajo.

Detalle sobre este t3pico se describe en:

ANEXO D

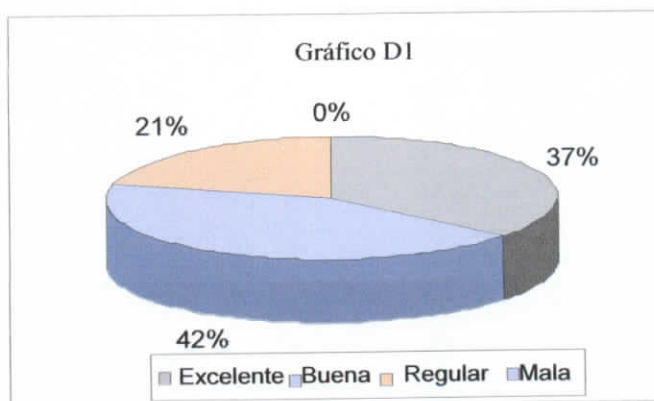
ENCUESTA 4

Item D1.

1. ¿C3mo calificar3a Usted el servicio brindado por el personal de Conf3a?

Tabla D1

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Excelente	31	37%
Buena	36	42%
Regular	18	21%
Mala	0	0%
Total	85	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes generales de Conf3a S.A.

Elaborado por: Ma. Jos3 Sanchez

Interpretación:

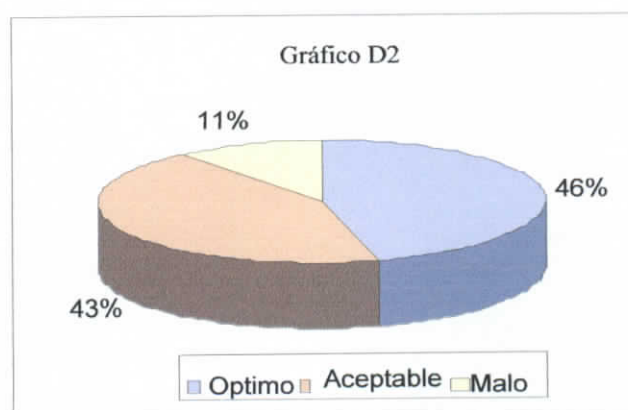
El 42% de los clientes encuestados califico al servicio brindado por el personal de Confía S.A. es percibido como bueno, un 37% como excelente, y un 21% opina que es regular.

Item D2.

2. El tiempo en el que fue atendido su requerimiento fue:

Tabla D2

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Optimo	39	46%
Aceptable	37	43%
Malo	9	11%
Total	85	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes generales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

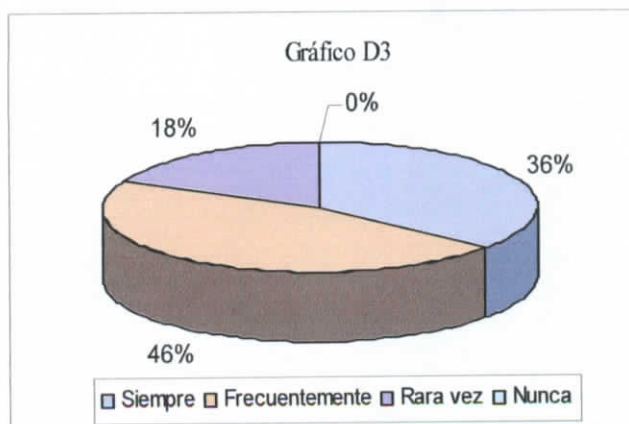
El 46% de los clientes considera que tiempo de atención a sus requerimientos es óptimo, el 43% lo considera como aceptable y un 11% como malo.

Item D3.

3. ¿Sus requerimientos son atendidos de manera oportuna y eficaz?

Tabla D3

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Siempre	31	36%
Frecuentemente	39	46%
Rara vez	15	18%
Nunca	0	0%
Total	85	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes generales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

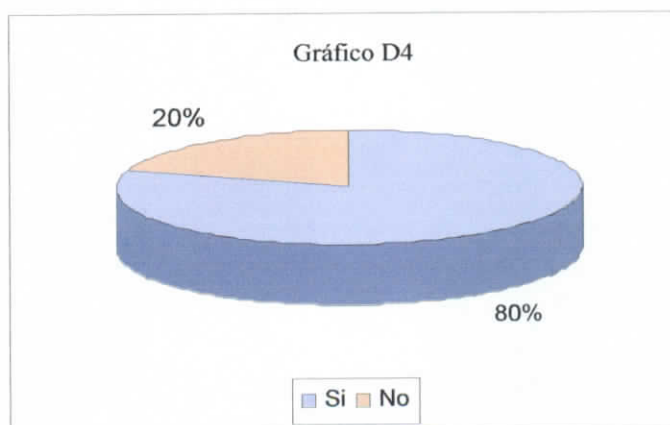
Según el gráfico anterior, se puede definir que el 36% de los clientes considera que sus requerimientos son atendidos de manera oportuna siempre, el 46% considera que frecuentemente, y un 18% opina que rara vez.

Item D4.

4. ¿Percibe Usted que es prioridad del personal de Confía satisfacer a sus requerimientos?

Tabla D4

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Si	68	80%
No	17	20%
Total	85	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes generales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

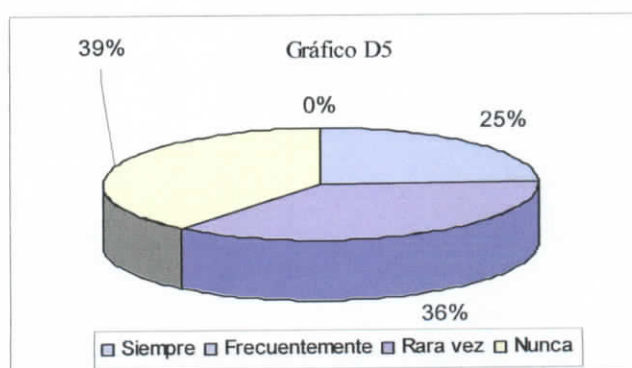
De acuerdo al gráfico anterior, se puede definir que el 80% de las personas encuestadas percibe que es prioridad del personal de Confía S.A. satisfacer a sus requerimientos, el 20% restante percibe lo contrario.

Ítem D5.

5. ¿El personal de Confía ha necesitado de Usted información o documentación adicional que pudo ser solicitada en un inicio?

Tabla D5

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	21	25%
Rara vez	31	36%
Nunca	33	39%
Total	85	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes generales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

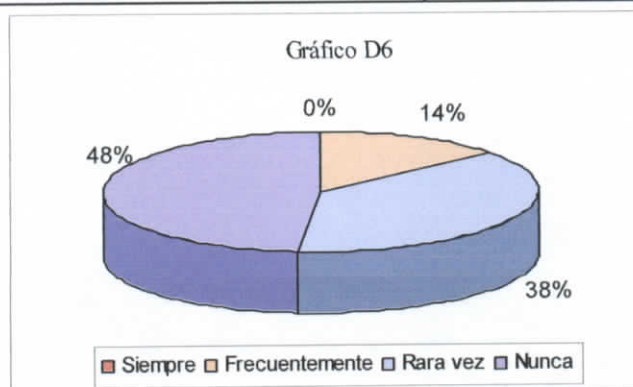
Según gráfico anterior, el 39% de los encuestados opinan que el personal de Confía nunca le ha solicitado información o documentación adicional que pudo ser solicitada en un inicio, el 36% opina que esto ha sucedido rara vez, y el 25% restante menciona que se ha dado frecuentemente.

Item D6.

6. ¿Se ha presentado alguna circunstancia en la cual Usted haya tenido que solicitar la corrección de algún error, que no haya sido detectado previamente por el funcionario de Confía?

Tabla D6

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	12	14%
Rara vez	32	38%
Nunca	41	48%
Total	85	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes generales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

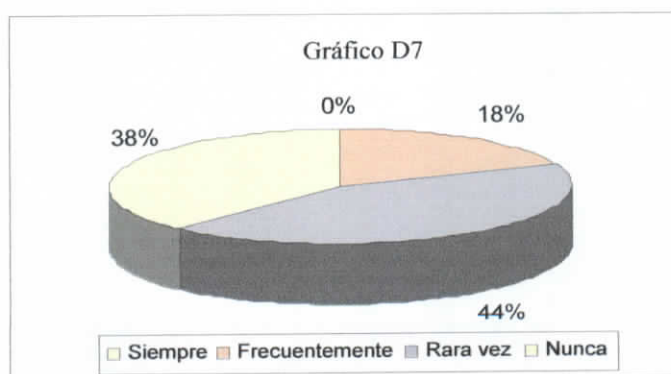
De acuerdo al gráfico anterior, el 48% de los clientes encuestados opina que nunca ha tenido que solicitar la corrección de algún error que no fue detectado previamente por el funcionario de Confía, el 38% opina que rara vez y el 14% frecuentemente.

Item D7.

7. ¿Le ha resultado tediosa la solicitud y manejo de algún trámite realizado en Confía?

Tabla D7

Indicadores	Respuestas	
	#	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	16	18%
Rara vez	37	44%
Nunca	32	38%
Total	85	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes generales de Confía S.A.

Elaborado por: Ma. José Sánchez

Interpretación:

El 44% de las personas encuestadas opina que rara vez le ha resultado tediosa la solicitud y manejo de algún trámite realizado en Confía S.A., el 18% opina que frecuentemente, y el 38% restante opina que nunca.

5.2 Verificación de Hipótesis

Ho = La estandarización de procesos de realización **NO** mejorara el funcionamiento operativo de Confía S.A.

Hi = La estandarización de procesos de realización **SI** mejorara el funcionamiento operativo de Confía S.A.

Según los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, sobre la base de la hipótesis descriptiva planteada, los resultados indican que si bien, el funcionamiento operativo de Confía es aceptable, no es el óptimo. Lo cual permite demostrar que la estandarización de procesos de realización permitirá incrementar la calidad y capacidad de estos, la eficiencia operativa, detectar y eliminar inconsistencias, permitiendo satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos.

En base a la experiencia de empresas que han implantado sistemas de gestión de calidad con el enfoque de la norma ISO 9001: 2000, se puede decir que, esta beneficia tanto al funcionamiento interno de la organización, como a la percepción de sus clientes. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Diagnóstico inicial

Con la finalidad de evaluar el estado actual del sistema de calidad de Confía S.A, se procedió a realizar un diagnóstico a fin de calificar el grado de cumplimiento de los elementos frente a los requerimientos establecidos de la Norma ISO 9001:2000, lo cual permita la consecución respectiva de implementaciones, ajustes y/o cambios para optimizar su funcionamiento.

DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE CALIDAD

Proyecto de Implementación Sistema de Calidad ISO 9001:2000

Empresa: CONFIA S.A.



EVALUADO POR: **María José Sánchez L.
María Cristina Sevilla P.**

FECHA DE REALIZACIÓN: 27 de Agosto de 2007.

Evaluación inicial de sistema de calidad – ISO 9001: 2000

Objetivo:

Evaluar el estado inicial del sistema de calidad de Confía S.A. en relación con los requisitos definidos en la norma internacional ISO 9001:2000.

Trabajo realizado:

El trabajo realizado constó de las siguientes etapas:

- Entrevistas para determinar el estado actual del sistema de calidad que se utiliza en la empresa buscando satisfacer los requerimientos de calidad de servicio.
- Evaluación de la disponibilidad de documentación escrita en donde se establecen los procedimientos de administración del sistema de calidad.
- Revisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en ISO 9001: 2000, tanto en el sistema que opera como en los documentos utilizados en Confía S.A.
- Evaluación de la implantación de dichos procedimientos y su grado de cumplimiento.

Alcance:

La revisión y/o diagnóstico consistió en una evaluación del funcionamiento del sistema de calidad de Confía S.A. en sus oficinas ubicadas en la Av. Los Guaytambos 04-102 y Montalvo, en la ciudad de Ambato. En esta evaluación se determinó la conformidad del sistema de calidad de Confía S.A. en función a la Norma ISO 9001:2000.

Forma de presentación de Resultados:

Los resultados se van listando de acuerdo al orden de los elementos presentados en la Norma ISO 9001: 2000, haciendo comentarios sobre las no conformidades encontradas. Adicionalmente se indica el número del elemento de la norma que aplica en cada caso.

Al final de cada elemento se presenta un enunciado general del cumplimiento de dicho elemento, calificado en tres niveles según el siguiente esquema:

- Bajo: no existen suficientes evidencias que demuestran cumplimiento o el sistema incluye muy pocos componentes de los requisitos de la norma.
- Medio: el sistema o la documentación existen parcialmente pero no son completos.
- Satisfactorio: la evidencia encontrada es suficiente para demostrar que la empresa tiene un sistema de calidad alineado con los requisitos de ISO 9001: 2000.

Siempre que se haga referencia a ISO 9001:2000 deberá entenderse que se refiere a la norma internacional ISO 9001: 2000 publicada el 15 de diciembre de 2000.

Resultados:

4. Sistema de gestión de calidad

- No existe evidencia del funcionamiento de un sistema de gestión de calidad definido, el cual requiere ser establecido, documentado, puesto en práctica y mantenido conforme a los requisitos de ISO 9001: 2000. (4.1)
- Se encuentran definidos todos los procesos, su secuencia e interacción del sistema de gestión de calidad. (4.1)
- Poca evidencia de la documentación requerida para dar soporte al sistema de gestión de calidad (manual de calidad, procedimientos actualizados y de todos los procesos) que aseguren la efectiva planificación, operación y control de sus procesos. (4.2.1)
- No está definido el manual de calidad, existen parcialmente los procedimientos documentados requeridos para cumplir con la norma ISO 9001:2000 (4.2.2)
- Existe un procedimiento documentado que defina el proceso de control de documentos internos requeridos. Pero no existen documentos formalmente revisados, aprobados e identificados su nivel de revisión. (4.2.3)
- Existe un procedimiento documentado que defina las actividades para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, retención y eliminación de los registros de calidad. Sin embargo no existe evidencia de registros creados en la actualidad. (4.2.4)

El grado de cumplimiento del elemento 4 sistema de gestión de calidad es medio.

5. Responsabilidad gerencial

- La gerencia de Confía S.A. no ha definido y comunicado su compromiso hacia el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad. (5.1)
- Se pudo evidenciar la existencia de mecanismos dirigidos a asegurar que las necesidades y expectativas del cliente sean identificadas y traducidas en requerimientos, pero no existen mecanismos de evaluación de la satisfacción del consumidor. (5.2)
- No existe una política de calidad definida, formalmente aprobada, comunicada y entendida. (5.3)
- No se encontraron establecidos objetivos de calidad en los niveles y funciones dentro de la organización. (5.4.1)
- Existe evidencia parcial de planificación de la calidad en la organización, que permita constatar el uso de datos e información a nivel gerencial para la definición de objetivos. (5.4.2)
- Se evidencia la comunicación de responsabilidades y autoridad al personal. (5.5.1)
- No se evidenció que se encuentre designado el representante de la dirección para el SGC. (5.5.2)
- No se encuentran definidos mecanismos de comunicación interna para los asuntos del SGC. (5.5.3)
- No existen evidencias de la realización formal de Revisiones Gerenciales enfocadas hacia el SGC. (5.6)

El grado de cumplimiento del elemento 5 responsabilidades de la gerencia es bajo.

6. Gestión de los recursos

- Hay evidencia de la identificación y suministro de los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejoramiento del SGC. (6.1)
- Existe evidencia de que el personal que desempeña actividades que afectan la calidad en el servicio es calificado sobre las bases de educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. (6.2.1)
- Se encuentra evidencia parcial de los requisitos de educación, entrenamiento, habilidades y experiencia que aseguran la calidad en el servicio. (6.2.2)
- No existe evidencia para la identificación de necesidades de entrenamiento y provisión del mismo. (6.2.2)
- No se ha definido un plan de entrenamiento basado en la calificación del personal. (6.2.2)
- No se realiza actualmente una evaluación del entrenamiento proporcionado y su impacto en la organización. (6.2.2)
- Existen reuniones con el personal que han creado bases para promover la participación y conciencia de la importancia de sus actividades y como ellas contribuyen al logro de los objetivos de la organización; Sin embargo, no existen procesos de capacitación y estandarización de procesos. (6.2.2)
- Los registros de educación, experiencia y entrenamiento del personal no están definidos. (6.2.2)
- Existe evidencia de la decisión gerencial en la determinación, provisión y mantenimiento de la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad de los requerimientos del servicio. No se ha establecido un plan de mantenimiento formal de los equipos y sistema informático. (6.3)

- No existe evidencia de determinación y administración del ambiente de trabajo, para alcanzar la conformidad con los requerimientos del servicio. (6.4)

El grado de cumplimiento del elemento 6 administración de recursos es medio.

7. Realización del producto

7.1 Planificación de los procesos de realización

- Ciertos procesos tienen una documentación para describir su secuencia y control. (7.1)

El grado de cumplimiento del elemento 7.1 planificación de los procesos de realización es medio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

- Se pudo evidenciar la existencia de procesos que permitan identificar los requerimientos del cliente, no existe un método definido para verificar la capacidad de la empresa para cumplir con lo solicitado. Se evidencia un método para atender consultas de clientes y manejo de reclamos, pero no existe un mecanismo para su seguimiento y medición. (7.2.1/ 7.2.2/ 7.2.3)

El grado de cumplimiento del elemento 7.2 procesos relacionados con el cliente es medio.

7.5 Operaciones de producción y prestación del servicio

- Existen procedimientos documentados en las áreas de operación que definen el modo de ejecutar las actividades de producción. Estos procesos no se encuentran actualizados. (7.5.1)
- No existe evidencia de métodos para validación de procesos. (7.5.2)
- Los puntos 7.5.3/ 7.5.4 / 7.5.5 de la norma no aplican a Confía S.A.

El grado de cumplimiento del punto 7.5 operaciones de producción y prestación del servicio es bajo.

7.6 Control de dispositivos de medición y monitoreo

Este punto de la norma no aplica dentro del giro del negocio de Confía S.A.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

- No existe evidencia de mecanismos de medición y monitoreo para asegurar la conformidad del producto. (8.1)
- No se evidenció la existencia y aplicación de técnicas estadísticas. (8.1)

El grado de cumplimiento del punto 8.1 generalidades es medio.

8.2 Seguimiento y medición

- No se encuentran definidos mecanismos para medir la satisfacción del cliente.
(8.2.1)
- No se dispone de un procedimiento documentado para la ejecución de auditorías internas del sistema de calidad y de personal calificado para dichas auditorías.
(8.2.2)
- No están definidos los métodos de seguimiento de los procesos. (8.2.3)
- La organización cuenta con mecanismos de seguimiento a la conformidad del servicio, pero no emplea métodos que le permitan medir y evaluar el cumplimiento de los requisitos. (8.2.4)

El grado de cumplimiento del punto 8.2 seguimiento y medición es bajo.

8.3 Control del producto no conforme

- No se tienen definidos procedimientos documentados para la identificación y seguimiento de servicio no conforme. (8.3)

El grado de cumplimiento del punto 8.3 control del producto no conforme es bajo.

8.4 Análisis de datos

- No se disponen de indicadores que reflejen el desempeño o funcionamiento de la empresa. No se ha medido la satisfacción del cliente. (8.4)
- La información no se analiza y se presenta para revisión de la Gerencia, no es utilizada para determinar las mejoras del sistema de gestión de calidad. (8.4)

El grado de cumplimiento del punto 8.4 análisis de datos es bajo.

8.5 Mejora

- No existe evidencia de planificación y administración de los procesos de mejora continua del sistema de calidad. (8.5.1)
- No existe un procedimiento de acciones correctivas y preventivas. (8.5.2/ 8.5.3)

El grado de cumplimiento del punto 8.5 mejora es bajo.

Conclusiones:

- El grado de conformidad del sistema de calidad de Confía S.A. respecto a los requisitos de documentación establecidos en la Norma ISO 9001:2000 es bajo. No se dispone de documentación completa y la aplicación de un sistema de calidad conforme a los requerimientos de la norma es incompleta.
- No existe un manual de calidad que permita definir las políticas a seguir para cada uno de los elementos específicos de ISO 9001:2000 y que establezcan las directrices que guíen los esfuerzos de todos los funcionarios de la organización.

- De las áreas evaluadas se puede señalar que los procesos de realización tiene cierta documentación necesaria para un sistema de gestión de calidad aunque su aplicación esta exclusivamente dirigida para el área. Se recomienda atención especial a los procesos estratégicos y de soporte puesto que la implantación suele requerir ciclos largos de tiempo, así como la revisión y mejora de los procesos que afectan directamente a su cadena de valor.

6.2 Manual de calidad

Obedeciendo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, a continuación se detalla el manual de calidad elaborado para Confía S.A, a fin de que la misma se cerciore de una adecuada planificación, operación y control de sus procesos. En este documento se menciona, el enfoque de la misma para alcanzar la calidad mediante la adopción del sistema de gestión de la calidad, por lo cual se define el compromiso del gerente general hacia la calidad, la gestión de la empresa, la política, objetivos de la calidad, mapa de procesos etc.

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

CONFÍA S.A.



MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Basado en la norma ISO 9001:2000

Fecha de Emisión: 18 de octubre de 2007

Emitido Para: **Edith Echeverría.**
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

Copia No. 1

Los ejemplares controlados del manual no pueden ser copiados.

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

MANUAL DE CALIDAD

Compromiso del Gerente General, ante el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

INDICE

I. PRESENTACIÓN DE LA COMPANIA

- 1.1. Información de la compañía
- 1.2. Reseña histórica
- 1.3. Misión
- 1.4. Visión
- 1.5. Principios y valores

II. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN CONFIA S.A.

- 2.1. Alcance
- 2.2. Exclusiones
- 2.3. Política de calidad
- 2.4. Objetivos de calidad

III. DESCRIPCION DEL SGC

- 3.1. Descripción del SGC
- 3.2. Diagrama de procesos

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

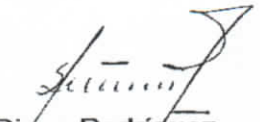
	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La gerencia general de Confía S.A. considerando la importancia de lograr un proceso de mejora continua para un mayor conocimiento y control de todo el sistema operativo de la misma que contribuya positivamente en la productividad de la empresa, solicita a todos sus colaboradores comprometerse a trabajar con un sistema de gestión de calidad para lograr incrementar la confianza y la lealtad de sus clientes. Con este comprometimiento se pretende que el personal pueda llegar a involucrarse completamente en el logro de los objetivos de la organización al identificar y comprender todos los procesos y procedimientos de la misma que apoyan a la satisfacción del cliente con total eficiencia, eficacia y manteniendo permanentemente la responsabilidad.

Reafirmo mi plena confianza que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 encaminará a Confía S.A. a una administración planificada que aporte beneficiosamente al incremento de resultados que sean proyectados favorablemente tanto interna como externamente.

Atentamente,


Diego Rodríguez
GERENTE GENERAL
CONFIA S.A.

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

I. PRESENTACIÓN DE LA COMPANIA

1.1 Información de la compañía

Confía S.A, es una empresa de servicios que se dedica a la gestión y de contratos de seguros.

El giro del negocio consiste en la contratación de seguros de acuerdo a los planes establecidos por sus proveedores, los cuales conforman todas las compañías aseguradoras existentes en el mercado.

Confía S.A, es una empresa que cuenta con 8 colaboradores para la gestión que amerita su giro de negocio.

Confía S.A. cuenta con credenciales otorgadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para la suscripción de pólizas en los ramos de: incendio, robo, equipo electrónico, rotura de maquinaria, lucro cesante incendio, fidelidad, responsabilidad civil, equipo y maquinaria, transporte, vehículos, todo riesgo contratista, cumplimiento de contrato, seriedad de oferta, buen uso de anticipo, buena calidad de materiales, accidentes personales, vida y asistencia médica.

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

RAZON SOCIAL: CONFIA S.A.
 NORMA: ISO 9001:2000
 DIRECCION: Av. Los Guaytambos 04-102 y Montalvo. Ficoa
 Ambato - Ecuador
 TELEFONO: 03-2423573/ 2421603
 FAX: EXT - 105

1.2 Reseña histórica

Confía sociedad anónima agencia asesora productora de seguros fue constituida en la ciudad de Ambato el siete de julio del año 2004 con domicilio principal en Ambato, la cual se rige por la Ley General de Seguros y el Reglamento General de la Ley General de Seguros, Ley de Compañías y todas las normas dictadas al respecto por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El objeto social de la empresa es la gestión, asesoramiento y colocación de contratos de seguros para las distintas empresas que necesiten de sus servicios.

El órgano supremo de la compañía es la junta general de accionistas la cual resuelve todos los asuntos relacionados con otros órganos de la empresa a fin de brindar un servicio de calidad. El encargado de la administración es el directorio conformado

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

por el presidente, vicepresidente y gerente general cada uno con los deberes y atribuciones correspondientes.

1.3 Misión

“Generar confianza, respaldados en los valores y principios de los accionistas, apoyados en la experiencia y profesionalismo de nuestro capital humano, mediante un óptimo asesoramiento, buscando siempre la satisfacción del cliente y el desarrollo de la sociedad.”

1.4 Visión

“Ser un asesor de seguros competitivo y rentable, con presencia a nivel nacional y líder del mercado en el centro del país, comprometido con el cliente, siempre enmarcado en el profesionalismo, la honestidad y la buena fe.”

1.5 Principios y Valores

La gestión de Confía S.A. se basa en principios y valores de:

- Buena Fe
- Honradez
- Ética
- Respeto

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

- Justicia
- Transparencia
- Responsabilidad
- Profesionalismo
- Eficiencia
- Compromiso, y
- Solidaridad

II. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN “CONFÍA”

2.1 ALCANCE

El sistema de gestión de calidad de “Confía S.A.”, se aplica a:

Actividades: gestión, asesoramiento y colocación de contratos de seguros.

Instalaciones: Oficinas en la Av. Los Guaytambos # 04-102 y Montalvo - Ficoa.

Ambato – Ecuador.

2.2 EXCLUSIONES DE REQUISITOS ISO 9001

Confía agencia asesora productora de seguros tiene como exclusión el punto 7.3

“Diseño y Desarrollo”, debido a que la empresa no se dedica a esta actividad.

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

Confía en el punto 7.5.3. “identificación y trazabilidad”, excluye la trazabilidad, porque no es un requisito de producto, ni un requisito legal.

Confía excluye el punto 7.5.4 “propiedad del cliente” de la norma ISO 9001, debido a que por política de la misma, no se almacena ningún tipo de bien que no sea propiedad única y exclusiva de la empresa.

Se excluye el punto 7.5.5 de la norma debido a que el giro del negocio no requiere de “preservación de un producto”.

Finalmente, se excluye el punto 7.6 ya que la empresa no utiliza ningún dispositivo de medición por lo cual no amerita un control de los mismos.

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Trabajar con eficacia en la gestión, asesoramiento y producción de seguros brindando un servicio extraordinario que asegure la mejora continua de la calidad y que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.

2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Incrementar la eficacia en la gestión, asesoramiento y producción de seguros
- Perfeccionar el servicio para asegurar la mejora continua de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

- Incrementar la satisfacción del cliente interno.
- Incrementar la satisfacción del cliente externo.

III DESCRIPCIÓN DEL SGC

3.1 Descripción del SGC

En Confía S.A. se optó por un sistema de gestión de calidad con la finalidad de incrementar la satisfacción de sus clientes a través del cumplimiento de sus necesidades y expectativas, además de proporcionar un marco de referencia para la mejora continua en su capacidad de servicio y operatividad.

Procedimientos

- Planificación estratégica
- Control, medición y mejora
- Ventas
- Emisión
- Cobranzas
- Atención de siniestros
- Servicio post-venta
- Recursos humanos
- Mantenimiento

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

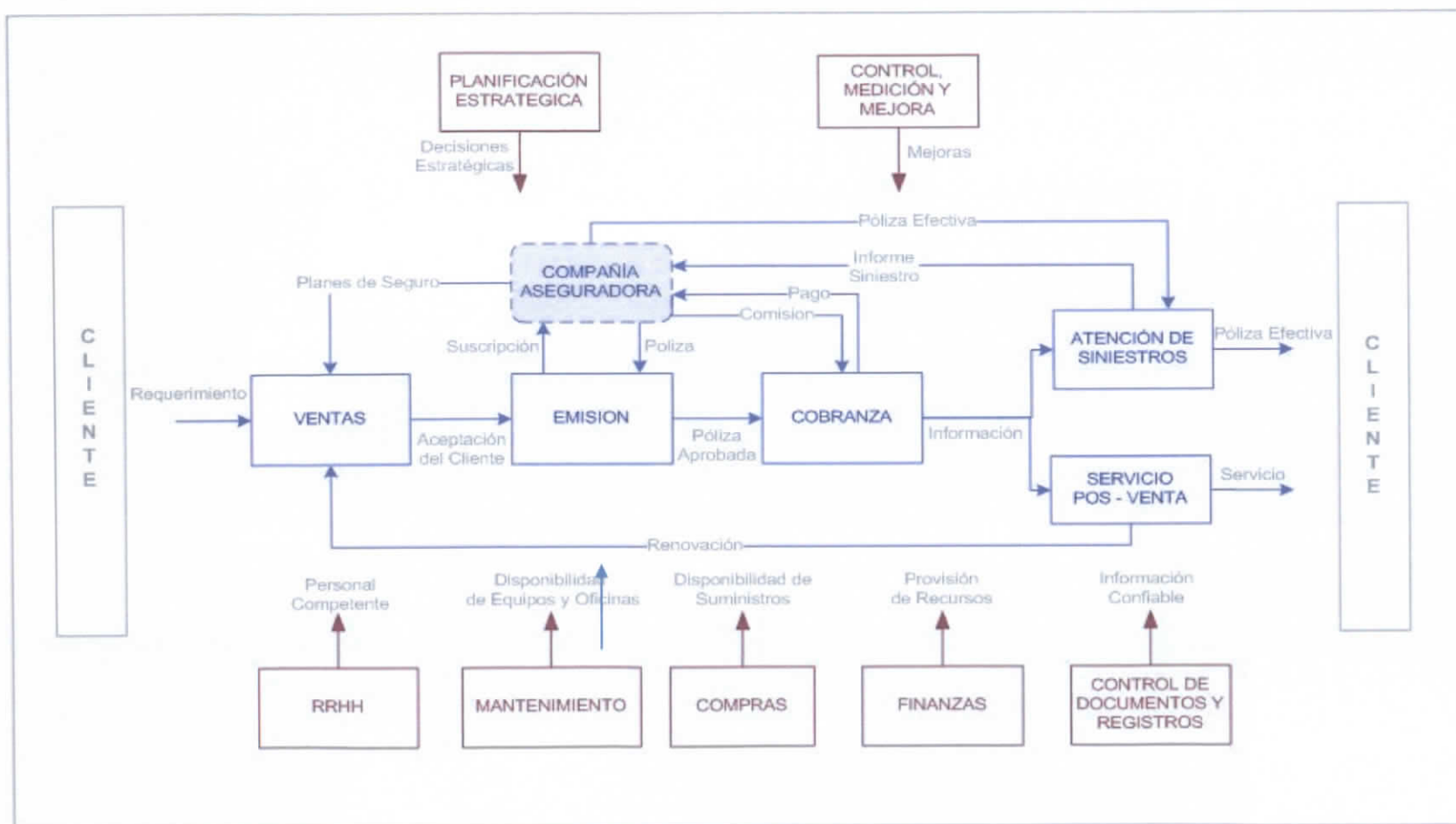
	MANUAL DE CALIDAD	F. elaboración: 18/OCT/2007
		F. aprobación: 11/DIC/2007
	Código: MDC-DOC-001	Elaborado: Ma. José Sánchez Ma. Cristina Sevilla
		Aprobado: Gerente General Revisión: 01

- Compras
- Finanzas
- Control de documentos y registros
- Auditorías internas

3.2 Diagrama de procesos

Con la finalidad de alcanzar la satisfacción de sus clientes, Confía S.A. ha establecido un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 que se aplica a todos los procesos, encontrándose relacionados entre si y con nuestro cliente de la forma explicada en el mapa de procesos.

Interacción entre procesos



6.3 Procesos de realización

De acuerdo a la forma sugerida de organización establecida a través de Norma ISO 9001:2000, a continuación se describe la documentación requerida para los procesos de realización de Confia S.A. (ventas, emisión, cobranza, atención de siniestros, y servicio post venta) con sus respectivos procedimientos y registros; a fin de brindarle a la empresa las herramientas necesarias que le permitan mejorar la capacidad de sus procesos e incursionar en un sistema de gestión de calidad que encamine a la empresa a cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes, generando mayor satisfacción de los mismos.

6.3.1 Ventas

A continuación se presenta la documentación requerida para el proceso de ventas: diagrama de caracterización (VNT-PRC-001), su procedimiento con el respectivo diagrama de flujo (VTN-PRO-001) y registro (VNT-REG-001) comparativo de cotizaciones.



PROCESO DE VENTAS

Código: VNT-PRC-001

F. elaboración: 15/OCT/2007

F. aprobación: 03/DIC/2007

Elaborado: Ma. José Sánchez

Aprobado: Gerente General

Revisión: 01

OBJETIVO:

ASESORAR AL CLIENTE Y LOGRAR LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS A TRAVÉS DE CONFIA

ALCANCE:

Desde que se presenta el requerimiento del cliente hasta la aceptación de la propuesta presentada para la contratación del seguro.

RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE GENERAL

CONTROL / INDICADORES:

Efectividad de la negociación
Plazo de contratación
Evolución de las ventas

RESPONSABLES:

Gerente General
Coordinadora Técnica Comercial

Proveedores:

1. CLIENTE
2. CIA. ASEGURADORA
3. SERVICIO POST VENTA

Entradas:

1. REQUERIMIENTO DEL CLIENTE
2. COTIZACIÓN ASEGURADORA
3. REPORTE PARA RENOVACIONES

ETAPAS:

1. Obtención y revisión de información del cliente
2. Análisis de riesgos y objetos asegurados
3. Presentación de cotizaciones de compañías aseguradoras
4. Análisis de propuestas y presentación de la cotización al cliente
5. Venta del seguro.

Salidas:

1. COTIZACIÓN APROBADA
2. SOLICITUD DE RENOVACIÓN

Clientes:

1. EMISIÓN

DOCUMENTOS DEL PROCESO:

- Documentación de cliente, listado y/o detalle de objetos asegurados
- Cotización
- VNT-REG-001 Comparativo de Cotizaciones
- Solicitud de Cotizaciones

RECURSOS:

Suministros y equipos de oficina

	VENTAS	F. elaboración: 23/OCT/2007	146
		F. aprobación: 12/DIC/2007	
		Elaborado: María José Sánchez	
	Código: VNT-PRO-001	Aprobado: Gerente General	
		Revisión: 01	

1. OBJETIVO

Asesorar al cliente y lograr asegurar la contratación de seguros a través de Confía.

2. ALCANCE

Desde que se presenta el requerimiento del cliente hasta la aceptación de la propuesta presentada para la contratación del seguro.

3. DEFINICIONES

- **Cotización.** Tasa o prima que se da, para un determinado riesgo, a petición de un corredor, a fin de que el asegurado pueda decidir si es conveniente o no para sus intereses. Al emitir una cotización, debe hacerse notar claramente que la misma está basada en las informaciones o declaraciones recibidas sobre el riesgo.
- **Tasa.** Es el precio por unidad de seguro, también llamada rata o rate. Se le expresa en porcentaje. También se considera a la tasa como el valor de la prima más los impuestos y los recargos legales.
- **Condiciones generales de la póliza.** Reflejan el conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emita en el mismo ramo o modalidad de garantía. En tales condiciones suele establecerse normas relativas a la extensión y objeto del seguro, riesgos excluidos con carácter general, forma de liquidación de los siniestros, pago de indemnizaciones, cobro de recibos, comunicaciones mutuas entre asegurador y asegurado, jurisdicción, subrogación, arbitraje, etc.
- **Objeto asegurado.** Es la compensación del perjuicio económico experimentado por un patrimonio a consecuencia de un siniestro. Es el bien material afecto al riesgo sobre el cual gira la función indemnizatoria. Es el bien que puede verse dañado por la ocurrencia de un siniestro el cual puede ser tangible como intangible desde la vida humana hasta un elemento material. Es precisamente la naturaleza de las cosas aseguradas la que determina la clasificación de los seguros y, por lo tanto la que afecta a la organización del trabajo en las entidades aseguradoras.
- **Vigencia.** Período de tiempo previsto en la póliza durante el cual surten efecto sus coberturas.
- **Deducible.** Cantidad o porcentaje establecido en una póliza cuyo importe a de superarse para que se pague una reclamación.
- **Cliente.** El cliente es la persona que frecuenta un comercio para adquirir un determinado bien o servicio. Es el que inicia un requerimiento.

	VENTAS	F. elaboración: 23/OCT/2007	147
		F. aprobación: 12/DIC/2007	
		Elaborado: María José Sánchez	
	Código: VNT-PRO-001	Aprobado: Gerente General	
		Revisión: 01	

4. RESPONSABLES

- Coordinadora Técnica Comercial

5. DOCUMENTOS

- Documentación de cliente, listado y/o detalle de objetos asegurados
- Cotización
- Solicitud de cotizaciones
- Comparativo de Cotizaciones

VNT-REG-001

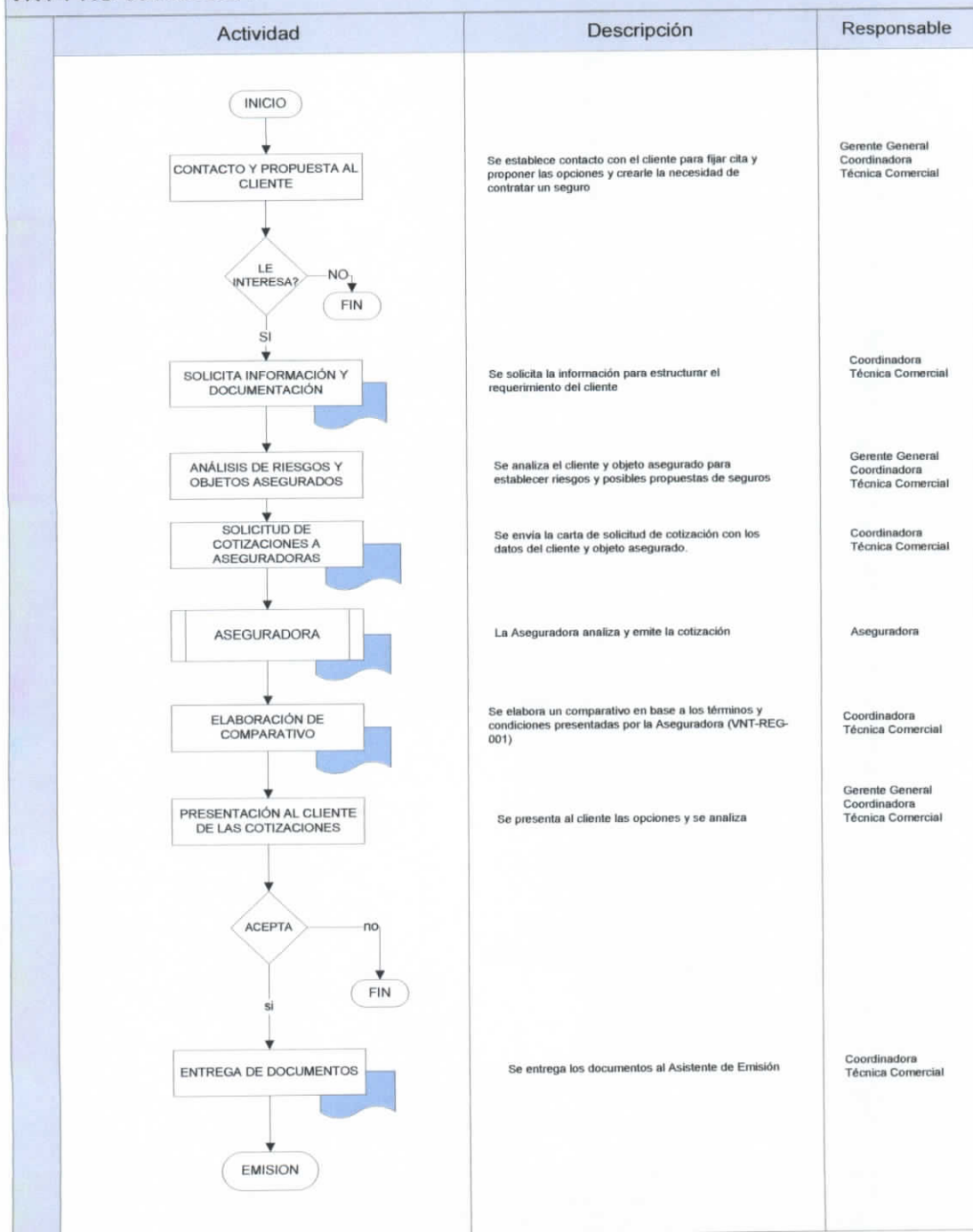
6. POLÍTICAS

- Para gestionar la venta se deberá considerar las condiciones generales establecidas por cada una de las Compañías Aseguradoras.

7. ACTIVIDADES (diagrama de flujo)

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

VNT-PRO-001: anexo 1





COMPARATIVO DE COTIZACIONES

Codigo: VNT-REG-001

F. elaboración: 23/OCT/2007

F. aprobación: 12/DIC/2007

Elaborado: María José Sánchez

Aprobado: Gerente General

Revisión: 01

CIA. ASEGURADORA	RAMO	COBERTURAS	TASAS	DEDUCIBLES	PRIMA NETA	PRIMA TOTAL

6.3.2 Emisión

A continuación se presenta la documentación requerida para el proceso de emisión: diagrama de caracterización (EMS-PRC-002), su procedimiento con el respectivo diagrama de flujo (EMS-PRO-001), e instructivo (EMS-INT-001).



PROCESO DE EMISIÓN

Código: EMS-PRC-002

F. elaboración: 15/OCT/2007

F. aprobación: 03/DIC/2007

Elaborado: Ma. José Sánchez

Aprobado: Gerente General

Revisión: 01

OBJETIVO:

GESTIONAR LA EMISIÓN DE POLIZAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE Y SIN ERRORES.

ALCANCE:

Desde la revisión de condiciones para emisión de la póliza, hasta la aprobación de la misma.

RESPONSABLE DEL PROCESO: COORDINADORA TÉCNICA COMERCIAL

CONTROL / INDICADORES:

Efectividad de la emisión
Calidad en la emisión

RESPONSABLES:

Coordinadora Técnica Comercial
Asistente de Emisión

Proveedores:

1. VENTAS
2. CIA ASEGURADORA
3. POST VENTA

Entradas:

1. ACEPTACIÓN DEL CLIENTE
2. INSPECCIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE
4. POLIZA DE SEGUROS

ETAPAS:

1. Revisión de condiciones
2. Revisión y solicitud de documentos requeridos para la emisión
3. Ingreso de la información al sistema
4. Envío de solicitud de emisión y documentos a CIA Aseguradora
5. Recepción y revisión de cumplimiento de requisitos para emisión de la póliza
6. Aprobación de la Póliza en el sistema
7. Aceptación de la Póliza por parte del cliente.

Salidas:

1. SOLICITUD DE EMISION
2. POLIZA APROBADA

Clientes:

1. CIA ASEGURADORA
2. COBRANZA

DOCUMENTOS DEL PROCESO:

- Inspección
- Documentación de cliente, listado y/o detalle de objetos asegurados
- Póliza
- Registros digitales disponibles en el Sistema Mastersoft.
- Solicitud de Emisión
- EMS-INT-001 Condiciones para Emisión

RECURSOS:

Sistema de Seguros
Suministros y equipos de oficina

	EMISIÓN	F. elaboración: 22/OCT/2007
		F. aprobación: 12/DIC/2007
	Código: EMS-PRO-001	Elaborado: María José Sánchez
		Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

1. OBJETIVO

Gestionar la emisión de pólizas en el menor tiempo posible y sin errores.

2. ALCANCE

Desde la revisión de condiciones para emisión de la póliza, hasta la aprobación de la misma.

3. DEFINICIONES

- **Tasa.-** Es el precio por unidad de seguro, también llamada rata o rate. Se le expresa en porcentaje. También se considera a la tasa como el valor de la prima más los impuestos y los recargos legales.
- **Condiciones generales de la póliza._** Reflejan el conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emita en el mismo ramo o modalidad de garantía. En tales condiciones suele establecerse normas relativas a la extensión y objeto del seguro, riesgos excluidos con carácter general, forma de liquidación de los siniestros, pago de indemnizaciones, cobro de recibos, comunicaciones mutuas entre asegurador y asegurado, jurisdicción, subrogación, arbitraje, etc.
- **Objeto asegurado._** Es la compensación del perjuicio económico experimentado por un patrimonio a consecuencia de un siniestro. Es el bien material afecto al riesgo sobre el cual gira la función indemnizatoria. Es el bien que puede verse dañado por la ocurrencia de un siniestro el cual puede ser tangible como intangible desde la vida humana hasta un elemento material. Es precisamente la naturaleza de las cosas aseguradas la que determina la clasificación de los seguros y, por lo tanto, la que afecta a la organización del trabajo en las entidades aseguradoras.
- **Vigencia._** Período de tiempo previsto en la póliza durante el cual surten efecto sus coberturas
- **Deducible._** Cantidad o porcentaje establecido en una póliza cuyo importe a de superarse para que se pague una reclamación.
- **Clientes de Concesionarios._** Conforman todos aquellos clientes de concesionarios con los cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.
- **Clientes Específicos._** Conforman todas aquellas empresas y/o personas que mantienen programas de seguros a través de Confia, lo cual implica gestión constante durante la vigencia en curso.
- **Clientes en General._** Conforman todas aquellas personas que no son clientes específicos ni de concesionarios, ni de terceros, que requieren asesoramiento para la contratación de un seguro.
- **Clientes de Terceros._** Conforman todas aquellas clientes de entidades financieras con las cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	EMISIÓN	F. elaboración: 22/OCT/2007
		F. aprobación: 12/DIC/2007
		Elaborado: María José Sánchez
	Código: EMS-PRO-001	Aprobado: Gerente General Revisión: 01

4. RESPONSABLES

- Asistente de Emisión
- Coordinadora Técnica Comercial

5. DOCUMENTOS

- Inspección
- Documentación de cliente, listado y/o detalle de objetos asegurados
- Póliza
- Registros digitales disponibles en el Sistema Mastersoft.
- Solicitud de Emisión
- EMS-INT-001 Condiciones para Emisión

6. POLÍTICAS

- Para gestionar la emisión se deberá considerar el instructivo definido para clientes de concesionarios, clientes específicos, clientes en general y clientes de terceros, según acuerdos con Compañías Aseguradoras. (EMS-INT-001)

7. ACTIVIDADES (diagrama de flujo)

	EMISIÓN	F. elaboración: 22/OCT/2007
		F. aprobación: 12/DIC/2007
	Código: EMS-PRO-001	Elaborado: María José Sánchez
		Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

EMS-PRO-001: anexo 1

Actividad	Descripción	Responsable
 <pre> graph TD SPV([SPV]) --> VENTAS([VENTAS]) VENTAS --> REVISION_COND[REVISIÓN DE CONDICIONES] REVISION_COND --> REVISION_DOC[REVISIÓN Y SOLICITUD DOC. REQUERIDOS] REVISION_DOC --> INGRESO_INF[INGRESO DE INFORMACIÓN] INGRESO_INF --> ENVIO_SOL[ENVÍO DE SOLICITUD] ENVIO_SOL --> ASEGURADORA[ASEGURADORA] ASEGURADORA --> REVISION_POL[REVISIÓN DE PÓLIZA] REVISION_POL -- Incorrecto --> ASEGURADORA REVISION_POL --> APROBACION[APROBACION] APROBACION --> NOTIFICACION[NOTIFICACION] NOTIFICACION --> ACEPTA{Acepta el cliente?} ACEPTA -- No --> ASEGURADORA ACEPTA -- si --> FIRMA[FIRMA DE LA PÓLIZA Y PAGO] FIRMA --> Fin([Fin]) </pre>	Se revisa las condiciones aceptadas con el cliente para la emisión de la póliza: la tasa, coberturas, información del cliente y del objeto asegurado. (EMS-INT-001) Se revisa la documentación y de no estar completa se solicita la información según los requerimientos de cada tipo de póliza. Se ingresa la información en el Sistema MASTERSOFT. Automáticamente se genera la Solicitud de Emisión. La solicitud de Emisión y los documentos (requisitos para emisión de póliza) son enviados a la Compañía de Seguros. En la Aseguradora asignada se efectúa el trámite para la Emisión de la Póliza. Se recepta y se revisa el cumplimiento de los requisitos solicitados para la emisión de la póliza. Se aprueba e ingresa la Póliza en el Sistema de acuerdo a la información que consta en la misma. Comunicación telefónica al cliente sobre el trámite. En el caso de que el cliente no acepte la póliza, se Solicita a la Aseguradora la Anulación de la misma, mediante una Nota de Crédito. De estar de acuerdo con la póliza se efectúa la aceptación de la misma y el pago correspondiente.	Asistente de Emisión Asistente de Emisión Asistente de Emisión Asistente de Emisión ASEGURADORA Asistente de Emisión Asistente de Emisión Asistente de Recepción Asistente de Emisión Asistente de Emisión

	CONDICIONES DE EMISIÓN	F. elaboración: 22/OCT/2007
		F. aprobación: 12/DIC/2007
	Código: EMS-INT-001	Elaborado: María José Sánchez
		Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos indispensables para la emisión de pólizas requeridas por los diferentes clientes.

2. PASOS:

CLIENTES CONSESIONARIOS

- Se recepta la documentación del cliente por parte del conasecionario.
- Se revisa los datos y que la documentación este completa.
- Se definen las condiciones generales de la póliza, tasas y forma de pago según los convenios negociados con cada conasecionario.
- Se ingresa la solicitud en sistema Mastersoft.
- Se imprime la solicitud de emisión y se envía a la Cía. Aseguradora.
- Se revisa que los datos, condiciones y costo de la póliza estén acorde a la solicitud de emisión.
- Se aprueba la póliza en sistema Mastersoft.
- Se envía póliza al conasecionario o notifica al cliente directamente según lo acordado con cada conasecionario.

CLIENTES ESPECIFICOS

- Recepción de la solicitud del cliente.
- Revisar la documentación, solicitar datos que no estén claros o otros documentos faltantes.
- Ingresar datos en sistema Mastersoft.
- Impresión y envío de solicitud de emisión a Cía. Aseguradora.
- Recepción de póliza de seguros, revisión de datos y condiciones.
- Aprobación de póliza en sistema.
- Envío de póliza al cliente.

CLIENTES EN GENERAL

- Recepción de documentos y datos posterior a la venta.
- Ingreso de datos en sistema Mastersoft.
- Impresión y envío de la solicitud de emisión a Cía. Aseguradora.
- Recepción de póliza de seguros, revisión de datos y condiciones.
- Aprobación de póliza en sistema.
- Notificación de póliza al cliente.

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	CONDICIONES DE EMISIÓN	F. elaboración: 22/OCT/2007
		F. aprobación: 12/DIC/2007
		Elaborado: María José Sánchez
	Código: EMS-INT-001	Aprobado: Gerente General Revisión: 01

CLIENTES DE TERCEROS

- Se receipta la documentación por parte de la Financiera.
- Se revisa los datos y que la documentación este completa.
- Se definen las condiciones generales de la póliza, tasas y forma de pago según los convenios negociados con cada financiera.
- Se ingresa la solicitud en sistema Mastersoft.
- Se imprime la solicitud de emisión y se envía a la Cía. Aseguradora.
- Se revisa que los datos, condiciones y costo de la póliza estén acorde a la solicitud de emisión.
- Se aprueba la póliza en sistema Mastersoft.
- Se envía póliza a la financiera o notifica al cliente directamente según lo acordado con cada financiera.

6.3.3 Cobranza

A continuación se presenta la documentación requerida para el proceso de cobranzas: diagrama de caracterización (CBR-PRC-003), su procedimiento con el respectivo diagrama de flujo (CBR-PRO-001), e instructivo (CBR-INT-001).



PROCESO DE COBRANZA

Código: CBR-PRC-003

F. elaboración: 16/OCT/2007

F. aprobación: 04/DIC/2007

Elaborado: Ma. José Sánchez

Aprobado: Gerente General

Revisión: 01

OBJETIVO:

MANTENER UN RIGUROSO SEGUIMIENTO DE LA CARTERA, EFECTIVIZANDO EL COBRO DE LA CUOTA INICIAL Y COMISIONES EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

ALCANCE:

Desde la revisión de la póliza aprobada en el sistema, hasta el envío del pago a la Compañía Aseguradora y el respectivo cobro de la comisión.

RESPONSABLE DEL PROCESO: COORDINADORA TÉCNICA DE COBRANZA

CONTROL / INDICADORES:

Efectividad de la cobranza
Cartera vencida

RESPONSABLES:

Directora Administrativa Financiera
Coordinador Técnico de Cobranza

Proveedores:

1. EMISION
2. CIA. ASEGURADORA

Entradas:

1. POLIZAS APROBADAS
2. ESTADO DE CUENTA DE CLIENTES
3. LIQUIDACION DE COMISIONES

ETAPAS:

1. Obtención del estado de cuenta quincenal
2. Verificación de clientes impagos
3. Contacto al cliente
4. Recepción del pago y envío a la Cia aseguradora
5. Revisión de liquidación de comisiones y facturación a la Cia. Aseguradora
6. Revisión de comisiones y pago Agentes

Salidas:

1. PAGO DEL CLIENTE
2. CONFIRMACIÓN DE PAGO

Clientes:

1. CIA ASEGURADORA
2. ATENCION SINIESTROS
3. SERVICIO POST VENTA

DOCUMENTOS DEL PROCESO:

- Registros digitales disponibles en el Sistema Mastersoft
- Estado de cuenta
- Documentos de pago
- Liquidación de comisiones
- CBR-DT-001 Condiciones para Cobranza

RECURSOS:

Sistema de Seguros
Suministros y equipos de oficina

	COBRANZA	F. elaboración: 24/OCT/2007	159
		F. aprobación: 13/DIC/2007	
	Código: CBR-PRO-001	Elaborado: María José Sánchez	
		Aprobado: Gerente General	
		Revisión: 01	

1. OBJETIVO

Mantener un riguroso seguimiento de la cartera, efectivizando el cobro de la cuota inicial y comisiones en el menor tiempo posible.

2. ALCANCE

Desde la revisión de la póliza aprobada en el sistema, hasta el envío del pago a la Compañía Aseguradora y el respectivo cobro de la comisión.

3. DEFINICIONES

- **Pago.** Es uno de los modos de extinguir las obligaciones, que consiste en el cumplimiento efectivo de la prestación debida.
- **Cuota inicial.** Es el monto en efectivo que se paga para la compra de un bien o servicio. Cuanto mayor sea el pago inicial, menor será el monto de su préstamo.
- **Financiamiento.** Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.
- **Cliente Concesionarios.** Conforman todos aquellos clientes de concesionarios con los cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.
- **Clientes Específicos.** Conforman todas aquellas empresas y/o personas que mantienen programas de seguros a través de Confia, lo cual implica gestión constante durante la vigencia en curso.
- **Clientes en General.** Conforman todas aquellas personas que no son clientes específicos, ni de concesionarios, ni de terceros, que requieren asesoramiento para la contratación de un seguro.
- **Clientes de Terceros.** Conforman todas aquellos clientes de entidades financieras con las cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.

4. RESPONSABLES

- Coordinadora Técnica de Cobranzas
- Directora Administrativa Financiera

5. DOCUMENTOS

- Registros digitales disponibles en el Sistema Mastersoft
- Estado de cuenta
- Documentos de pago
- Liquidación de comisiones

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

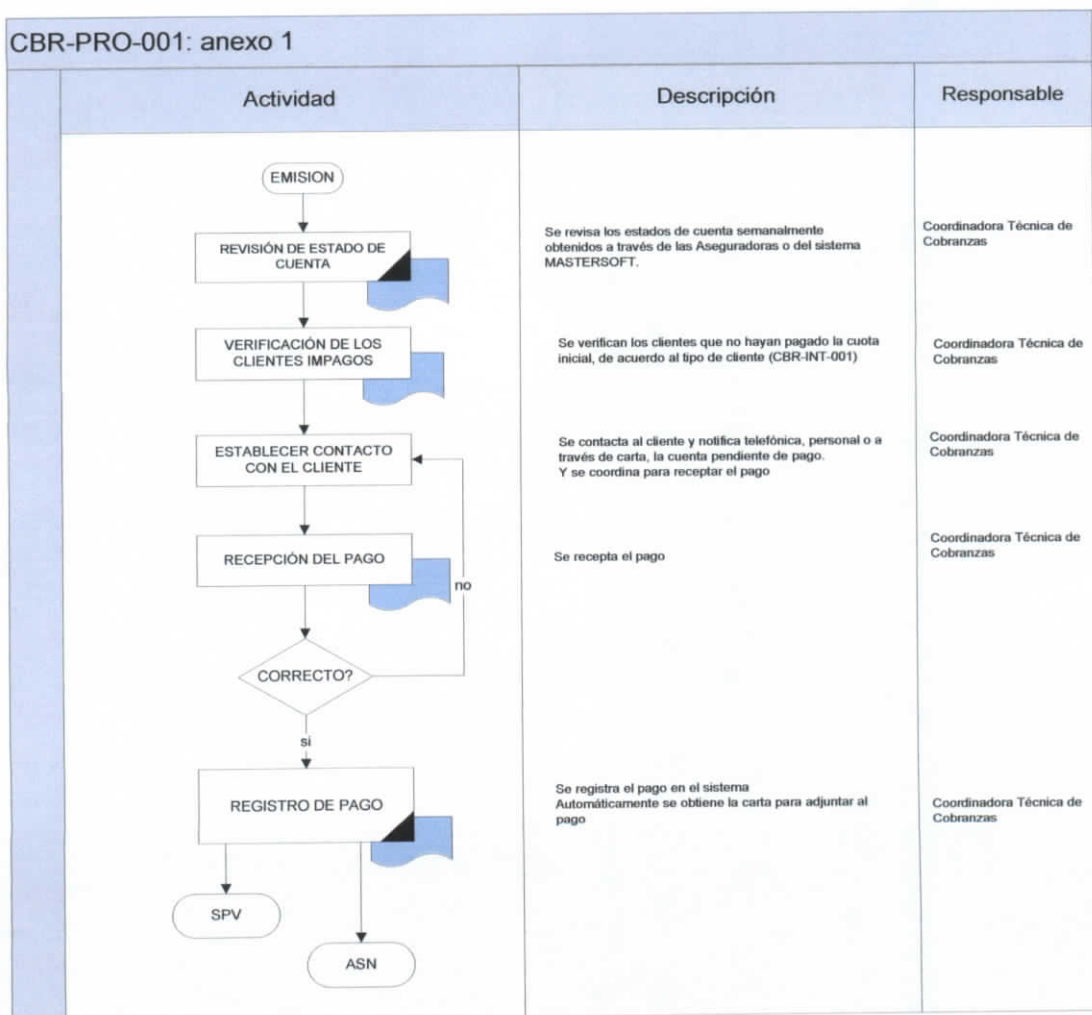
	COBRANZA	F. elaboración: 24/OCT/2007	160
		F. aprobación: 13/DIC/2007	
	Código: CBR-PRO-001	Elaborado: María José Sánchez	
		Aprobado: Gerente General	
		Revisión: 01	

- CBR-INT-001 Condiciones para Cobranzas

6. POLÍTICAS

- Para gestionar el cobro se deberá considerar el instructivo definido para concesionarios, clientes específicos, clientes en general y clientes de terceros.
- Proceder a facturar las comisiones de acuerdo a la liquidación recibida una vez que se haya revisado.

7. ACTIVIDADES (diagrama de flujo)



	CONDICIONES DE COBRANZA	F. elaboración: 24/OCT/2007
		F. aprobación: 13/DIC/2007
	Código: CBR-INT-001	Elaborado: María José Sánchez
		Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos indispensables para la gestión de cobro a los diferentes clientes.

2. PASOS:

CLIENTES CONSESIONARIOS

- Se procede a revisar los estados de cuenta y se clasifica el conaseionario al que pertenece el cliente, ya que la forma de pago dependerá de lo acordado con cada conaseionario.
- Si la póliza paga el cliente se le notifica directamente vía telefónica los valores adeudados para que se acerque a cancelarlos o se le indica los números de cuenta de la Cía. Aseguradora con la cual mantiene el seguro para que realice el depósito respectivo, solicitándole enviar el comprobante de depósito por fax para respaldo.
- Si los valores del seguro son retenidos por el conaseionario, se envía un estado de cuenta de los clientes y valores adeudados, acoplándonos a las políticas de pago de cada uno.
- Al recibir el pago se coteja con los valores del estado de cuenta, en caso de alguna diferencia se acude a los físicos, los cheques y efectivo se revisa minuciosamente para evitar devoluciones.
- Se ingresa el pago al sistema Mastersoft y se emite la carta respectiva de respaldo para enviar a la Cía. Aseguradora conjuntamente con el valor correspondiente.

CLIENTES ESPECIFICOS

- Se procede a emitir el estado de cuenta para clasificar a los clientes.
- Se solicita a la Cía. Aseguradora un estado de cuenta con el fin de cotejar y detectar diferencias, si las hubiera.
- Se envía el estado de cuenta al cliente para su revisión.
- Los valores enviados por el cliente son cotejados con el estado de cuenta y sistema para evitar variaciones.
- Recibido el pago se revisa minuciosamente el dinero y/o cheques.
- Se ingresa el pago al sistema Mastersoft y se emite la carta respectiva de respaldo para enviar a la Cía. Aseguradora conjuntamente con el pago.

CLIENTES EN GENERAL

- Se procede a emitir revisar los estados de cuenta para definir los valores adeudados y clasificar a los clientes.
- Se notifica directamente al cliente vía telefónica los valores adeudados para que se acerque a cancelarlos o se le indica los números de cuenta de

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	CONDICIONES DE COBRANZA	F. elaboración: 24/OCT/2007
		F. aprobación: 13/DIC/2007
	Código: CBR-INT-001	Elaborado: María José Sánchez
		Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

la Cía. Aseguradora con la cual mantiene el seguro para que realice el depósito respectivo solicitándole enviar el comprobante de depósito por fax para respaldo.

- Los valores recibidos del cliente son minuciosamente revisados y se coteja con el estado de cuenta y en caso de detectar diferencias se acude a los físicos.
- Se ingresa el pago al sistema Mastersoft y se emite la carta respectiva de respaldo para enviar a Cía. Aseguradora conjuntamente con el pago.

CLIENTES DE TERCEROS

- Se procede a revisar los estados de cuenta y se clasifica a los clientes, a fin de identificar a la financiera a la cual pertenece el cliente.
- Se envía un estado de cuenta de los clientes y valores adeudados.
- A la recepción del pago los valores son minuciosamente revisados y cotejados con el estado de cuenta.
- Se ingresa el pago al sistema Mastersoft y se emite la carta respectiva de respaldo para enviar a Cía. Aseguradora conjuntamente con el pago.

En cualquiera de los casos al existir pagos vencidos deberá realizarse el seguimiento de cobro a través de mails, cartas y/o llamadas telefónicas para evitar un alto nivel de cartera vencida.

6.3.4 Atención de siniestros

A continuación se presenta la documentación requerida para el proceso de atención de siniestros: diagrama de caracterización (ASN-PRC-004) y su procedimiento con el respectivo diagrama de flujo (ASN-PRO-001).



PROCESO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS

Código: ASN-PRC-004

F. elaboración: 16/OCT/2007

F. aprobación: 04/DIC/2007

Elaborador: Ma. José Sánchez

Aprobado: Gerente General

Revisión: 01

OBJETIVO:
MONITOREAR LOS TRÁMITES DE SINIESTROS HASTA SU LIQUIDACIÓN EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

ALCANCE:
Desde la verificación de la información del cliente y objeto asegurado hasta la entrega de la liquidación definitiva.

RESPONSABLE DEL PROCESO: COORDINADOR TÉCNICO DE SINIESTROS

CONTROL / INDICADORES:
Nivel de eficacia en la resolución de un siniestro
Efectividad en atención de siniestros

RESPONSABLES:
Gerente General
Coordinador Técnico de Siniestros

Proveedores:

1. COBRANZA
2. CIA ASEGURADORA
3. CLIENTE

Entradas:

1. CONFIRMACION DE PAGOS AL DÍA
2. DOCUMENTACION DE SUSTENTO DEL RECLAMO
3. LIQUIDACION DE SINIESTRO

ETAPAS:

1. Revisión de condiciones de la póliza y pagos al día
2. Ingreso de la información al sistema
3. Notificación del siniestro a la CIA Aseguradora
4. Inspección por parte de la CIA Aseguradora del objeto siniestrado
5. Revisión y solicitud de documentos requeridos para la presentación del reclamo
6. Envío de documentación a la CIA Aseguradora
7. Recepción de la liquidación del siniestro y entrega al cliente

Salidas:

1. INFORME DEL SINIESTRO
2. LIQUIDACION DE SINIESTRO

Clientes:

1. CIA ASEGURADORA
2. CLIENTE ASEGURADO

DOCUMENTOS DEL PROCESO:

- Registros digitales disponibles en el Sistema Masteroft.
- Documentación de sustento del reclamo
- Inspección
- Liquidación del reclamo
- Solicitud de documentos

RECURSOS:

Sistema de Seguros
Suministros y equipos de oficina

1. OBJETIVO

Monitorear los trámites de siniestros hasta su liquidación en el menor tiempo posible.

2. ALCANCE

Desde la verificación de la información del cliente y objeto asegurado hasta la entrega de la liquidación definitiva.

3. DEFINICIONES

- **Siniestro.** Es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. Es un acontecimiento que por originar unos daños previstos en la póliza, motiva a la aparición del principio indemnizatorio, obligando a la entidad aseguradora a satisfacer, total o parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, hasta el monto garantizado en el contrato.
- **Liquidación.** La liquidación de siniestros comienza con la comunicación que el asegurado o el beneficiario del seguro deben formular a la entidad aseguradora, para que esta abone el capital asegurado. Para la liquidación de los siniestros resultan necesarias tres etapas: la comprobación del siniestro, su valoración y la liquidación propiamente dicha para proceder a su pago.
- **Condiciones generales de la póliza.** Reflejan el conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emita en el mismo ramo o modalidad de garantía. En tales condiciones suele establecerse normas relativas a la extensión y objeto del seguro, riesgos excluidos con carácter general, forma de liquidación de los siniestros, pago de indemnizaciones, cobro de recibos, comunicaciones mutuas entre asegurador y asegurado, jurisdicción, subrogación, arbitraje, etc.
- **Objeto asegurado.** Es la compensación del perjuicio económico experimentado por un patrimonio a consecuencia de un siniestro. Es el bien material afecto al riesgo sobre el cual gira la función indemnizatoria. Es el bien que puede verse dañado por la ocurrencia de un siniestro el cual puede ser tangible como intangible desde la vida humana hasta un elemento material. Es precisamente la naturaleza de las cosas aseguradas la que determina la clasificación de los seguros y; por lo tanto, la que afecta a la organización del trabajo en las entidades aseguradoras.
- **Deducible.** Cantidad o porcentaje establecido en una póliza, cuyo importe a de superarse para que se pague una reclamación.

	ATENCIÓN DE SINIESTROS	F. elaboración: 26/OCT/2007
		F. aprobación: 13/DIC/2007
	Código: ASN-PRO-001	Elaborado: María José Sánchez
		Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

4. RESPONSABLES

- Coordinador Técnico de Siniestros
- Gerente General

5. DOCUMENTOS

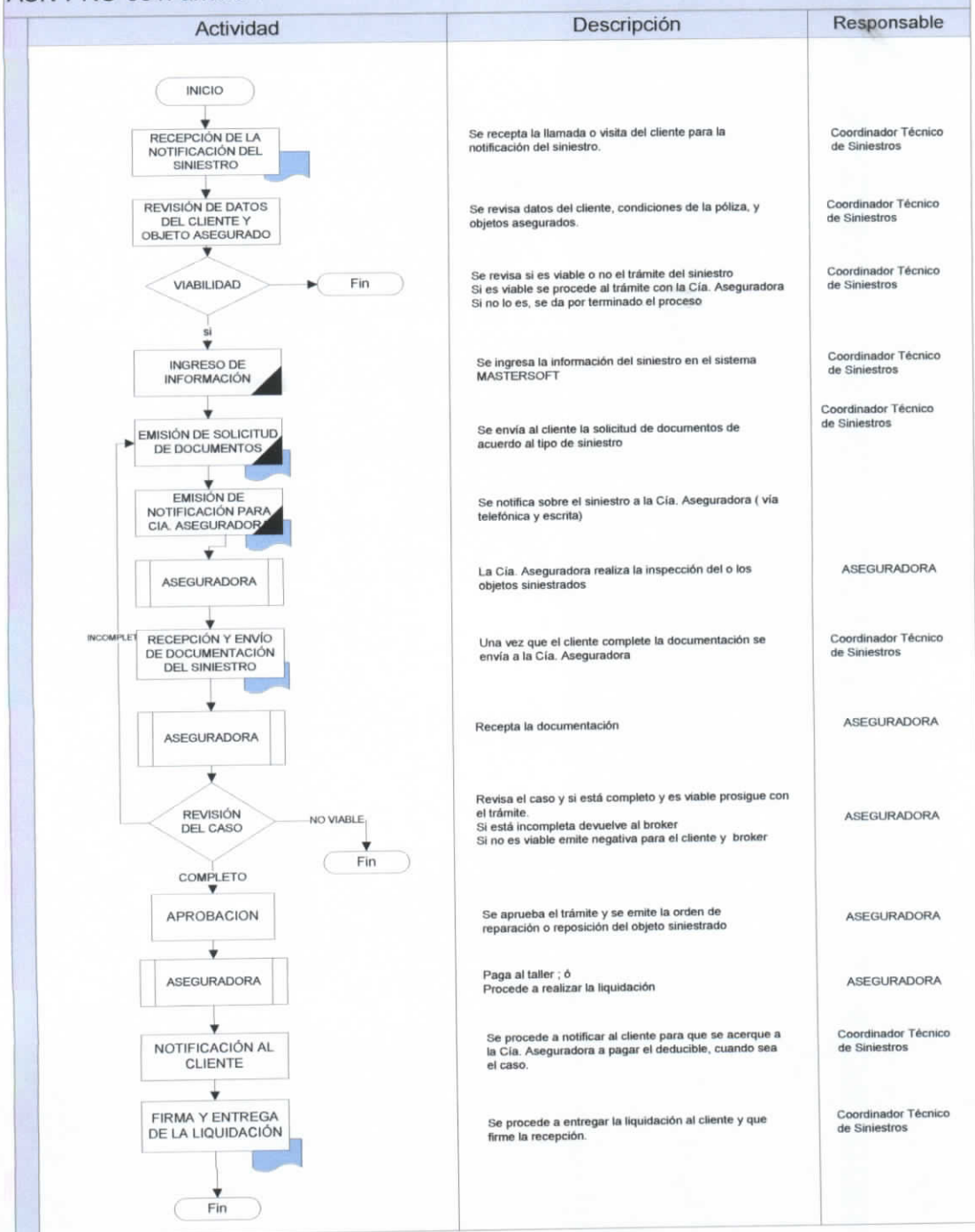
- Registros digitales disponibles en el Sistema Mastersoft.
- Documentación de sustento del reclamo
- Inspección
- Liquidación del reclamo
- Solicitud de documentos

6. POLÍTICAS

- Todo cliente es tratado dentro del marco de la ética y la eficiencia.

7. ACTIVIDADES (diagrama de flujo)

ASN-PRO-001: anexo 1



6.3.5 Servicio post venta

A continuación se presenta la documentación requerida para el proceso de servicio post-venta: diagrama de caracterización (SPV-PRC-005), su procedimiento con el respectivo diagrama de flujo (SPV-PRO-001), instructivo (SPV-INT-001) y registro (SPV-REG-001) reporte de vencimientos.



PROCESO DE SERVICIO POST VENTA

F. elaboración: 16/OCT/2007

F. aprobación: 04/DIC/2007

Elaborado: Ma. José Sánchez

Aprobado: Gerente General

Revisión: 01

Código: SPV-PRC-005

OBJETIVO:

BRINDAR AL CLIENTE ASEGURADO UNA ATENCIÓN Y ASesoría PERSONALIZADA QUE GARANTICE LA RENOVACIÓN DE SUS PÓLIZAS A TRAVÉS DE CONFIA.

ALCANCE:

Desde la revisión y/o actualización de la información del cliente hasta la negociación inicial para la renovación de las pólizas.

RESPONSABLE DEL PROCESO: COORDINADORA TÉCNICA COMERCIAL.

CONTROL / INDICADORES:

Satisfacción del cliente externo_1
Satisfacción del cliente externo_2
Efectividad en renovación

RESPONSABLES:

Coordinadora Técnica Comercial

Proveedores:

1. COBRANZA
2. CLIENTE

Entradas:

1. CONFIRMACIÓN DE PAGO
2. REPORTE DE VENCIMIENTOS
3. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

ETAPAS:

1. Revisión y/o actualización de información del cliente
2. Contacto con el cliente para conocer su situación actual o posibles requerimientos
3. Análisis y trámite de requerimientos
4. Planteamiento de renovación de la póliza y negociación inicial.

Salidas:

1. REPORTE PARA RENOVACIONES
2. ACEPTACIÓN INICIAL PARA RENOVACIÓN

Clientes:

1. CLIENTE
2. VENTAS
3. EMISIÓN

DOCUMENTOS DEL PROCESO:

- Registros digitales disponibles en el Sistema Mastersoft.
- SPV-REG-001 Reporte de Vencimientos
- SPV-INT-001 Condiciones de Renovación

RECURSOS:

Sistema de Seguros
Suministros y equipos de oficina

	SERVICIO POST VENTA	F. elaboración: 25/OCT/2007	170
		F. aprobación: 14/DIC/2007	
		Elaborado: María José Sánchez	
	Código: SPV-PRO-001	Aprobado: Gerente General	
		Revisión: 01	

1. OBJETIVO

Brindar al cliente asegurado una atención y asesoría personalizada que garantice la renovación de sus pólizas a través de Confia.

2. ALCANCE

Desde la revisión y/o actualización de la información del cliente hasta, la negociación inicial para la renovación de las pólizas.

3. DEFINICIONES

- **Negociación.** _ Es el proceso por el que las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos.
- **Tasa.** _ Es el precio por unidad de seguro, también llamada rata o rate. Se le expresa en porcentaje. También se considera a la tasa como el valor de la prima más los impuestos y los recargos legales.
- **Condiciones generales de la póliza.** _ Reflejan el conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emita en el mismo ramo o modalidad de garantía. En tales condiciones suele establecerse normas relativas a la extensión y objeto del seguro, riesgos excluidos con carácter general, forma de liquidación de los siniestros, pago de indemnizaciones, cobro de recibos, comunicaciones mutuas entre asegurador y asegurado, jurisdicción, subrogación, arbitraje, etc.
- **Objeto asegurado.** _ Es la compensación del perjuicio económico experimentado por un patrimonio a consecuencia de un siniestro. Es el bien material afecto al riesgo sobre el cual gira la función indemnizatoria. Es el bien que puede verse dañado por la ocurrencia de un siniestro el cual puede ser: tangible como intangible desde la vida humana hasta un elemento material. Es precisamente la naturaleza de las cosas aseguradas la que determina la clasificación de los seguros y; por lo tanto, la que afecta a la organización del trabajo en las entidades aseguradoras.
- **Vigencia.** _ Período de tiempo previsto en la póliza durante el cual surten efecto sus coberturas.
- **Deducible.** _ Cantidad o porcentaje establecido en una póliza cuyo importe a de superarse para que se pague una reclamación.
- **Clientes Concesionarios.** _ Conforman todos aquellos clientes de concesionarios con los cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.

	SERVICIO POST VENTA	F. elaboración: 25/OCT/2007	171
		F. aprobación: 14/DIC/2007	
		Elaborado: María José Sánchez	
	Código: SPV-PRO-001	Aprobado: Gerente General	
		Revisión: 01	

- **Clientes Específicos._** Conforman todas aquellas empresas y/o personas que mantienen programas de seguros a través de Confia, lo cual implica gestión constante durante la vigencia en curso.
- **Clientes Generales._** Conforman todas aquellas personas que no son clientes específicos, ni de concesionarios, ni de terceros, que requieren asesoramiento para la contratación de un seguro.
- **Clientes de Terceros._** Conforman todas aquellos clientes de entidades financieras con las cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.

4. RESPONSABLES

- Coordinadora Técnica Comercial

5. DOCUMENTOS

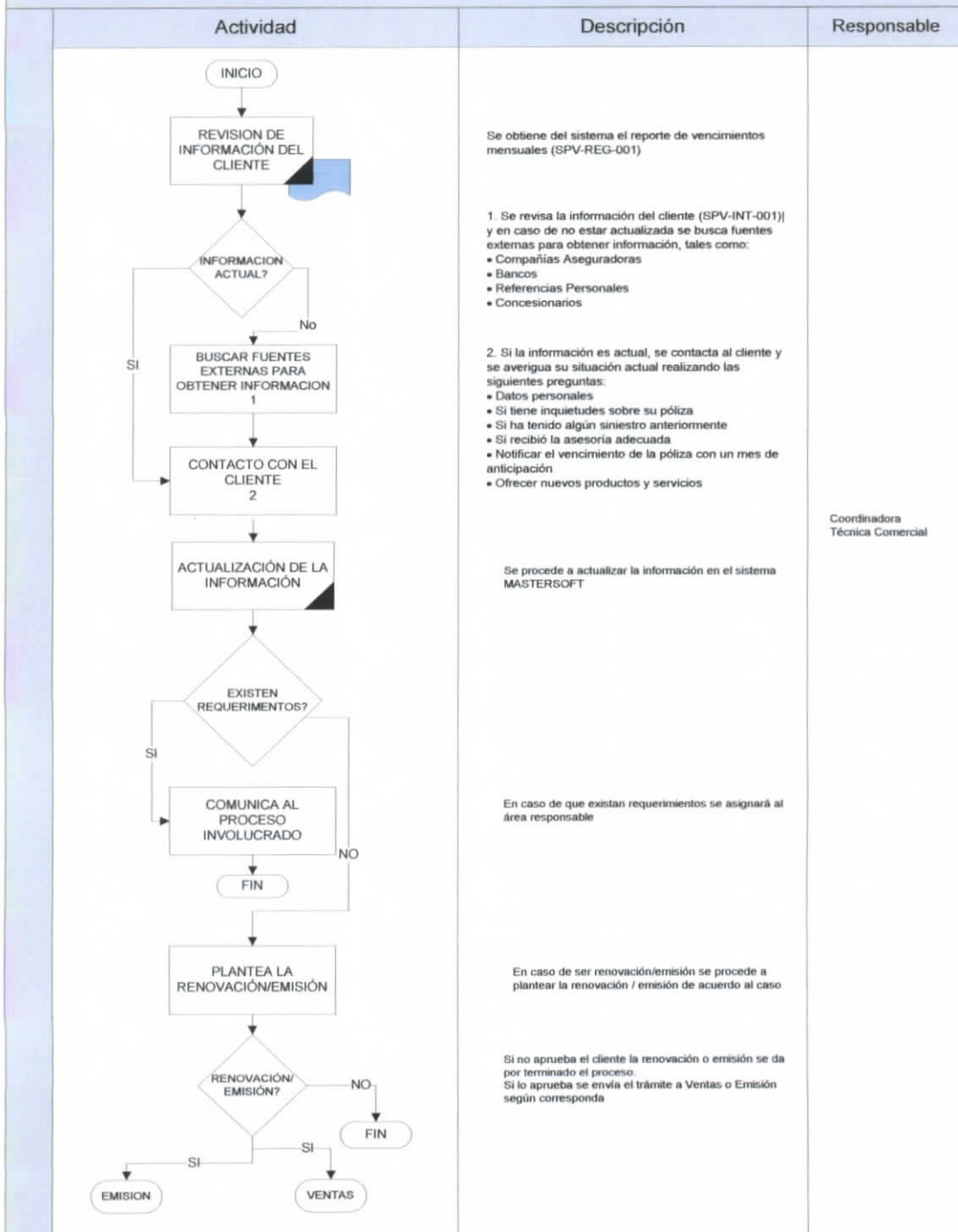
- Registros digitales disponibles en el Sistema Mastersoft.
- SPV-REG-001 Reporte de Vencimientos
- SPV-INT-001 Condiciones de Renovación

6. POLÍTICAS

- Para gestionar la renovación se deberá considerar el instructivo definido para clientes de concesionarios, clientes específicos, clientes en general y clientes de terceros. (SPV-INT-001)
- Mantener buen trato con el cliente y presentar soluciones a sus requerimientos.
- En caso de clientes potenciales se negociará la emisión de las pólizas, lo cual es reportado a ventas para su gestión.

7. ACTIVIDADES (diagrama de flujo)

SPV-PRO-001: anexo 1



	CONDICIONES DE RENOVACION	F. elaboración: 25/OCT/2007
		F. aprobación: 14/DIC/2007
		Elaborado: María José Sánchez
	Código: SPV-INT-001	Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos indispensables para la renovación de pólizas requeridas por los diferentes clientes.

2. PASOS:

INDICACIONES PREVIAS:

- Sacar reporte de vencimientos del sistema al diez de cada mes (mes anterior).
- Comparar listado con sistema para depurar pólizas canceladas y anuladas.
- Pedir a personal encargado desarchivar pólizas de reporte y archivar por fechas de vencimiento en files correspondientes adjuntando carta respectiva.
- Realizar gestión según el tipo de cliente. (Clientes concesionarios, Clientes de Terceros, Clientes Específicos, Clientes Generales).

CLIENTES CONCESIONARIOS

- Identificar el concesionario al que pertenece el cliente.
- Llamar a vendedores del concesionario correspondiente para determinar si el cliente mantiene deuda con el concesionario.
 - Si el cliente ya no mantiene deuda se realiza gestión directa con procedimientos iguales a clientes generales.
 - Si el cliente mantiene deuda: Se debe proceder con renovación inmediata de acuerdo a los valores designados para renovación en cotizador adjunto a solicitud de emisión de vigencia anterior o según lo acordado con el concesionario.
- En sistema, modulo de emisión seleccionar el cliente, dar renovar y limpiar.
- Ir a pantalla de emisión (dar F9 en individual y seleccionar al cliente).
- Cambiar agente y grupo económico
- Modificar los datos:
 - Revisar y ajustar condiciones de emisión a nueva vigencia.
 - Detallar: Nueva vigencia, Valor asegurado, Forma de pago, Endoso de beneficiario acreedor, valor de desgravamen si el cliente no supera los 65 años de edad.
 - Actualizar valor asegurado de nueva vigencia en objetos

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	CONDICIONES DE RENOVACION	F. elaboración: 25/OCT/2007
		F. aprobación: 14/DIC/2007
		Elaborado: María José Sánchez
	Código: SPV-INT-001	Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

- Imprimir y enviar solicitud de emisión a la Cía. Aseguradora
- Al momento de recibir la documentación, revisar, desglosar documentación, ingresar y aprobar en el sistema.
- Actualizar cliente en reporte vencimientos (archivo excel).
- Enviar pólizas al consecionario o llamar a notificar al cliente según lo acordado con cada consecionario.

CLIENTES DE TERCEROS

- Identificar la financiera a la que pertenece el cliente.
- Llamar a ejecutivos de cuenta de la financiera correspondiente para determinar si el cliente mantiene deuda.
 - Si el cliente ya no mantiene deuda se realiza gestión directa con procedimientos iguales a clientes generales.
 - Si el cliente mantiene deuda: Se debe proceder con renovación inmediata, de acuerdo a los valores designados para renovación.
- En sistema, modulo de emisión seleccionar el cliente, dar renovar y limpiar.
- Ir a pantalla de emisión (dar F9 en individual y seleccionar al cliente).
- Cambiar agente y grupo económico
 - Revisar y ajustar condiciones de emisión a nueva vigencia.
 - Detallar: Nueva vigencia, Valor asegurado, Forma de pago, Endoso de beneficiario acreedor, valor de desgravamen si el cliente no supera los 65 años de edad.
 - Actualizar valor asegurado de nueva vigencia en objetos
- Imprimir y enviar solicitud de emisión a la Cía. Aseguradora
- Al momento de recibir la documentación, revisar, desglosar documentación, ingresar y aprobar en el sistema.
- Actualizar cliente en reporte vencimientos (archivo excel).
- Llamar a notificar al cliente para que se acerque a retirar los documentos.
- Enviar a entidad Financiera endosos de beneficiario acreedor originales.

CLIENTES ESPECÍFICOS

- Revisar los movimientos gestionados durante el año en pólizas del cliente
- Emitir resúmenes de seguros
- Fijar previamente una cita con el cliente para negociar condiciones de renovación

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

	CONDICIONES DE RENOVACION	F. elaboración: 25/OCT/2007
		F. aprobación: 14/DIC/2007
		Elaborado: María José Sánchez
	Código: SPV-INT-001	Aprobado: Gerente General
		Revisión: 01

- Si el cliente lo requiere se procede a emitir un comparativo de cotizaciones entre varias Cías. Aseguradoras de coberturas, tasas y deducibles.
- En sistema, modulo de emisión seleccionar el cliente, dar renovar y limpiar.
- Ir a pantalla de emisión (dar F9 en individual y seleccionar al cliente).
- Mantener agente y grupo económico
- Revisar y ajustar condiciones de emisión a nueva vigencia.
- Detallar: Nueva vigencia, Valor asegurado, Forma de pago, Endosos de beneficiario acreedor,
- Actualizar valor asegurado de nueva vigencia en objetos
- Imprimir y enviar solicitud de emisión a la Cía. Aseguradora
- Al momento de recibir la documentación, revisar, desglosar documentación, ingresar y aprobar en el sistema.
- Actualizar cliente en reporte vencimientos (archivo excel).
- Entregar directamente pólizas al cliente.

CLIENTES GENERALES

- Revisión de información del cliente
- Llamar a notificar al cliente el vencimiento y negociar condiciones de renovación: Cía. Aseguradora, Forma de pago, costo, valor asegurado.
- En sistema, modulo de emisión seleccionar el cliente, dar renovar y limpiar.
- Ir a pantalla de emisión (dar F9 en individual y seleccionar al cliente).
- Cambiar agente y grupo económico
 - Revisar y ajustar condiciones de emisión a nueva vigencia.
 - Detallar: Nueva vigencia, Valor asegurado, Forma de pago, Endoso de beneficiario acreedor, valor de desgravamen si el cliente no supera los 65 años de edad.
 - Actualizar valor asegurado de nueva vigencia en objetos
- Imprimir y enviar solicitud de emisión a la Cía. Aseguradora
- Al momento de recibir la documentación, revisar, desglosar documentación, ingresar y aprobar en el sistema.
- Actualizar cliente en reporte vencimientos (archivo excel).
- Llamar a notificar al cliente para que se acerque a retirar los documentos.

Documento SGC	Copia Controlada	
---------------	------------------	--

6.4 Indicadores

Considerando los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, a continuación se detalla la tabla de indicadores para los procesos de realización, con la finalidad de brindar a la organización mecanismos de medición y seguimiento para los mismos, lo cual le permita medir el cumplimiento de los objetivos institucionales, verificar que los recursos se utilicen con eficacia e eficiencia y evaluar el desempeño, de tal manera, que a través de los resultados obtenidos, se puedan establecer soluciones inmediatas que aporten al cumplimiento de las metas fijadas.

Tabla 6.1 Tabla de indicadores

TABLA DE INDICADORES

#	PROCESOS	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA	FRECUENCIA DE REPORTE	VALOR INICIAL	META	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE DE GESTIONAR
1	VENTAS	Efectividad de la Negociación	Medir el nivel de aceptación de propuestas realizadas a los clientes	Propuestas aceptadas / Propuestas realizadas	Mensual		90%	31/12/2008	Coordinadora Técnica Comercial
2		Plazo de Contratación	Medir el tiempo transcurrido desde la presentación de la cotización al cliente hasta la aceptación de misma	Tiempo transcurrido entre la presentación de la cotización y su aceptación por parte del cliente	Mensual		8 días	31/12/2008	Coordinadora Técnica Comercial
3		Evolución de las Ventas	Medir el porcentaje de cumplimiento de la meta de ventas presupuestada respecto a las ventas reales	Ventas Totales / Ventas Presupuestadas	Mensual		100%	31/12/2008	Coordinadora Técnica Comercial
4	EMISIÓN	Efectividad de la Emisión	Medir el tiempo transcurrido desde la recepción de documentos hasta la aceptación de la póliza por parte del cliente	Tiempo transcurrido entre el ingreso del requerimiento del cliente y la firma de la póliza	Mensual		3 días	31/12/2008	Asistente de Emisión
5		Calidad en la Emisión	Evaluar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y disposiciones definidos en el área de emisión	Número de pólizas emitidas correctamente / número total de pólizas emitidas	Trimestral		100%	31/12/2008	Asistente de Emisión

#	PROCESOS	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA	FRECUENCIA DE REPORTE	VALOR INICIAL	META	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE DE GESTIONAR
6	COBRANZA	Efectividad de la Cobranza	Asegurar que el vencimiento de la cuota inicial opere en los plazos estipulados por las directrices institucionales	Tiempo transcurrido entre la aprobación de la póliza y el cobro de la cuota inicial	Mensual		10 días	31/12/2008	Coordinadora Técnica de Cobranzas
7		Cartera Vencida	Conocer la efectividad en la recuperación de cartera de Confía S.A.	Cartera vencida/ Cartera total	Mensual		5%	31/12/2008	Coordinadora Técnica de Cobranzas
8	ATENCIÓN DE SINIESTROS	Nivel de eficacia en la resolución de un siniestro	Medir la efectividad de la gestión realizada en la resolución de siniestros	Tiempo transcurrido desde la notificación del siniestro hasta la entrega de la liquidación del reclamo	Mensual		10 días	31/12/2008	Coordinador Técnico de Siniestros
9		Efectividad en Atención de Siniestros	Evaluar la efectividad de las acciones realizadas en la solución de siniestros presentados y que fueron resueltos satisfactoriamente	Siniestros resueltos / siniestros presentados	Mensual		80%	31/12/2008	Coordinador Técnico de Siniestros

#	PROCESOS	INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA	FRECUENCIA DE REPORTE	VALOR INICIAL	META	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE DE GESTIONAR
10	POST VENTA	Satisfacción del Cliente Externo_1	Determinar la atención prestada por la empresa en la resolución de quejas y reclamos presentados por los clientes y proveedores	Número de quejas y reclamos resueltos / número de quejas y reclamos recibidos	Mensual		100%	31/12/2008	Coordinadora Técnica Comercial
11		Satisfacción del Cliente Externo_2	Establecer los parámetros en cuanto a los factores claves que los clientes valoran, y conocer su percepción respecto de ellos	Encuestas Satisfactorias / Encuestas Realizadas	Trimestral		100%	31/12/2008	Coordinadora Técnica Comercial
12		Efectividad en Renovación	Medir la efectividad de la gestión realizada con los clientes que tienen su póliza por vencer	Pólizas renovadas / pólizas notificadas	Mensual		80%	31/12/2008	Coordinadora Técnica Comercial

Tabla 6.2 Indicador efectividad de la negociación

Indicador de Efectividad de la Negociación de CONFIA S.A. para el año 2008

Indicador 1_SGC

INICIO

VENTAS

Indicador:	Efectividad de la Negociacion
Objetivo del Indicador:	Medir el nivel de aceptación de propuestas realizadas a los clientes
Meta:	90%
Responsable de Medir:	Coordinadora Técnica Comercial
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Propuestas aceptadas / Propuestas realizadas
Fuente de Información:	Consecutivo de Cotizaciones

VENTAS

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Efectividad de la Negociacion						
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Efectividad de la Negociacion						
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%
DESVIACION						

Tabla 6.3 Indicador plazo de contratación

CONFIA S.A.

Indicador 2_SGC

INICIO

VENTAS

Indicador:	Plazo de Contratación
Objetivo del Indicador:	Medir el tiempo transcurrido desde la presentación de la cotización al cliente hasta la aceptación de misma
Meta:	8 días
Responsable de Medir:	Coordinadora Técnica Comercial
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Tiempo transcurrido entre la presentación de la cotización y su aceptación por parte del cliente
Fuente de Información:	Consecutivo de Cotizaciones

VENTAS

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Plazo de Contratación						
META	8 días	8 días	8 días	8 días	8 días	8 días
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Plazo de Contratación						
META	8 días	8 días	8 días	8 días	8 días	8 días
DESVIACION						

Tabla 6.4 Indicador evolución de las ventas

Reporte de Seguimiento al Objetivo 3.1. CONFIA S.A. - 2007-2008

Indicador 3_SGC

INICIO

VENTAS

Indicador:	Evolución de las Ventas
Objetivo del Indicador:	Medir el porcentaje de cumplimiento de la meta de ventas presupuestada respecto a las ventas reales
Meta:	100%
Responsable de Medir:	Coordiadora Técnica Comercial
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Ventas Totales / Ventas Presupuestadas
Fuente de Información:	Presupuesto de Ventas

VENTAS

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Evolución de las Ventas						
META	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Evolución de las Ventas						
META	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DESVIACION						

Tabla 6.5 Indicador efectividad de la emisión

Reporte de Efectividad de la Emisión de Pólizas de Seguro de Vida de CONFLIA S.A. - 2008

Indicador 4_SGC

INICIO

EMISION

Indicador:	Efectividad de la Emisión
Objetivo del Indicador:	Medir el tiempo transcurrido desde la recepción de documentos hasta la aceptación de la póliza por parte del cliente
Meta:	3 días
Responsable de Medir:	Asistente de Emisión
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Tiempo transcurrido entre el ingreso del requerimiento del cliente y la firma de la póliza
Fuente de Información:	File de Emisión

EMISION

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Efectividad de la Emisión						
META	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Efectividad de la Emisión						
META	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días	3 días
DESVIACION						

Tabla 6.6 Indicador calidad en la emisión

CONFIA S.A.

Indicador 5_SGC

INICIO

EMISION

Indicador:	Calidad en la Emisión
Objetivo del Indicador:	Evaluar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y disposiciones definidos en el área de emisión
Meta:	100%
Responsable de Medir:	Asistente de Emisión
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Trimestral
Forma de Cálculo:	Número de pólizas emitidas correctamente / número total de pólizas emitidas
Fuente de Información:	Sistema mastersoft File de pólizas

EMISION

MESES		AÑO 2008				
		Enero	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre
Calidad en la Emisión						
META		100%	100%	100%	100%	100%
DESVIACION						

Tabla 6.7 Indicador efectividad de la cobranza

CONFIA S.A.

Indicador 6_SGC

INICIO

COBRANZAS

Indicador:	Efectividad de la Cobranza
Objetivo del Indicador:	Asegurar que el vencimiento de la cuota inicial opere en los plazos estipulados por las directrices institucionales
Meta:	10 días
Responsable de Medir:	Coordinadora Técnica de Cobranzas
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Tiempo transcurrido entre la aprobación de la póliza y el cobro de la cuota inicial
Fuente de Información:	Sistema Mastersoft

COBRANZAS

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Efectividad de la Cobranza						
META	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Efectividad de la Cobranza						
META	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días
DESVIACION						

Tabla 6.8 Indicador cartera vencida

Indicador 7_SGC **CONFIA S.A.**

Indicador 7_SGC

INICIO

COBRANZAS

Indicador:	Cartera Vencida
Objetivo del Indicador:	Conocer la efectividad en la recuperación de cartera de Confia S.A.
Meta:	5%
Responsable de Medir:	Coordinadora Técnica de Cobranzas
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Cartera vencida/ Cartera total
Fuente de Información:	Estado de Cuenta

COBRANZAS

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cartera Vencida						
META	5%	5%	5%	5%	5%	5%
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cartera Vencida						
META	5%	5%	5%	5%	5%	5%
DESVIACION						

Tabla 6.9 Indicador nivel de eficacia en la resolución de un siniestro

CONFIA S.A.

Indicador 8_SGC

INICIO

ATENCION DE SINIESTROS

Indicador:	Nivel de eficacia en la resolución de un siniestro
Objetivo del Indicador:	Medir la efectividad de la gestión realizada en la resolución de siniestros
Meta:	10 días
Responsable de Medir:	Coordinador Técnico de Siniestros
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Tiempo transcurrido desde la notificación del siniestro hasta la entrega de la liquidación del reclamo
Fuente de Información:	File de Siniestros

ATENCION DE SINIESTROS

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Nivel de eficacia en la resolución de un siniestro						
META	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nivel de eficacia en la resolución de un siniestro						
META	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días
DESVIACION						

Tabla 6.10 Indicador efectividad en atención de siniestros

CONFIA S.A.

Indicador 9_SGC

INICIO

ATENCION DE SINIESTROS

Indicador:	Efectividad en Atención de Siniestros
Objetivo del Indicador:	Evaluar la efectividad de las acciones realizadas en la solución de siniestros presentados y que fueron resueltos satisfactoriamente
Meta:	80%
Responsable de Medir:	Coordinador Técnico de Siniestros
Fecha de Inicio de la Medición:	Enc-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Siniestros resueltos /siniestros presentados
Fuente de Información:	File de Siniestros

ATENCION DE SINIESTROS

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Efectividad en Atención de Siniestros						
META	80%	80%	80%	80%	80%	80%
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Efectividad en Atención de Siniestros						
META	80%	80%	80%	80%	80%	80%
DESVIACION						

Tabla 6.11 Indicador satisfacción del cliente externo_1

CONFIA S.A.

Indicador 10_SGC

INICIO

SERVICIO POST VENTA

Indicador:	Satisfacción del Cliente Externo_1
Objetivo del Indicador:	Determinar la atención prestada por la empresa en la resolución de quejas y reclamos presentados por los clientes y proveedores
Meta:	100%
Responsable de Medir:	Coordinadora Técnica Comercial
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Número de quejas y reclamos resueltos /número de quejas y reclamos recibidos
Fuente de Información:	Archivo de Quejas y Reclamos

SERVICIO POST VENTA

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Satisfacción del Cliente Externo_1						
META	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Satisfacción del Cliente Externo_1						
META	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DESVIACION						

Tabla 6.12 Indicador satisfacción del cliente externo_2

CONFIA S.A.

Indicador 11_SGC

INICIO

SERVICIO POST VENTA

Indicador:	Satisfacción del Cliente Externo_2
Objetivo del Indicador:	Establecer los parámetros en cuanto a los factores claves que los clientes valoran, y conocer su percepción respecto de ellos
Meta:	100%
Responsable de Medir:	Coordinadora Técnica Comercial
Fecha de Inicio de la Med	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Trimestral
Forma de Cálculo:	Encuestas Satisfactorias/ Encuestas Realizadas
Fuente de Información:	File de Encuestas Cliente Externo

SERVICIO POST VENTA

		AÑO 2008				
MESES		Enero	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre
Satisfacción del Cliente Externo_2						
META		100%	100%	100%	100%	100%
DESVIACION						

Tabla 6.13 Indicador efectividad en renovación

CONFIA S.A.

Indicador 12_SGC

INICIO

SERVICIO POST VENTA

Indicador:	Efectividad en Renovación
Objetivo del Indicador:	Medir la efectividad de la gestión realizada con los clientes que tienen su póliza por vencer
Meta:	80%
Responsable de Medir:	Coordinadora Técnica Comercial
Fecha de Inicio de la Medición:	Ene-08
Frecuencia del Reporte:	Mensual
Forma de Cálculo:	Pólizas renovadas / pólizas notificadas
Fuente de Información:	SPV REG 001

SERVICIO POST VENTA

AÑO 2008						
MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Efectividad en Renovación						
META	80%	80%	80%	80%	80%	80%
DESVIACION						

AÑO 2008						
MESES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Efectividad en Renovación						
META	80%	80%	80%	80%	80%	80%
DESVIACION						

6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 6.14 Cronograma de implementación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Introducción a la Norma ISO 9001:2000	Rep. de la Dirección	2 días
Socialización de la propuesta	Rep. de la Dirección	2 días
Revisión de la documentación por proceso	Dueños de Proceso y Rep. de la Dirección	2 semanas
Aplicación de la propuesta	Dueños de Proceso	1 trimestre
Control, evaluación y seguimiento	Dueños de Proceso y Rep. de la Dirección	1 semana
Auditoría Interna	Rep. de la Dirección y Auditores Internos	1 semana
Levantamiento de Acciones Preventivas y Correctivas	Dueños de Proceso y Rep. de la Dirección	1 semana
Elaboración de Planes de Acción	Dueños de Proceso y Rep. de la Dirección	3 días
Seguimiento de Planes	Rep. de la Dirección	1 trimestre
Proyectos de Mejora	Dueños de Rep. de la Dirección	2 semanas

Elaborado por: Ma. José Sánchez y Ma. Cristina Sevilla.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- El personal de Confía no cuenta con los mecanismos necesarios para realizar un control, evaluación, medición y seguimiento a las tareas correspondientes a su área, ya que los procesos de realización no disponen de procedimientos, registros e instructivos debidamente actualizados y documentados según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

- Los ejecutivos de la principales compañías aseguradoras, socios comerciales y clientes en general, muestran conformidad por los servicios ofrecidos por Confía, sin embargo, los resultados obtenidos no son los óptimos, por lo tanto, no se puede descartar la probabilidad de que si se continúa con los mecanismos actúales, no se arriesguen los mismos a futuro, modificando su criterio actual frente al servicio brindado.

- El nivel de errores cometido por el personal de Confía en el desarrollo de las funciones que demanda su trabajo, permite reafirmar la necesidad de plantear soluciones, para incrementar la calidad y satisfacción del cliente.

- La estandarización de los procesos de realización según la norma ISO 9001:2000, provee las directrices adecuadas frente a la problemática actual de Confía, para que la misma encamine su gestión a una mejora continua de la calidad del servicio que permita satisfacer a sus clientes.

7.2 Recomendaciones

- Es recomendable para la empresa la aplicación e implementación del sistema de gestión de calidad, que involucre la estandarización de sus procesos de realización, ya que de ésta manera se incentivará al mejoramiento operativo interno y la satisfacción de sus clientes internos y externos.

- Se recomienda informar e incentivar al personal para formar parte activa de este proceso de implementación, tomando conciencia de su responsabilidad y compromiso efectivo en el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, que redundará en el desempeño de su trabajo.

- El acceso a la documentación debe ser restringido y proporcionado al personal que labora en la organización conciente de que esta aporta a la comprensión, seguimiento y control adecuado del proceso.

- La tendencia de los indicadores debe ser medida y evaluada cuidadosamente en relación con las metas planteadas, de tal manera que se puedan establecer soluciones oportunas frente la detección de inconsistencias.

- Es recomendable para la empresa, designar un Representante de la Dirección, para que el mismo se encargue de dirigir, controlar y hacer el seguimiento necesario para el óptimo funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- Efectuar un plan de auditorías internas que permitan realizar acciones correctivas y preventivas a fin de mejorar la capacidad de los procesos de realización.

BIBLIOGRAFÍA

Iván Idrovo. "Publicaciones sobre Competitividad", Swisscontact. Serie 3, Edición N° 1, Mayo de 2005.

Jesús Magaz. "Modulo III A. Control Estadístico de los Procesos", Gestión y Mejora de los Procesos, 2005.

Jesús Magaz. "Modulo III B. Gestión de los Procesos", Gestión y Mejora de los Procesos, 2005.

Líderes. "Ranking de Seguros", Los más Respetados y Respetadas, 17 de septiembre de 2007.

Norma ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad- Conceptos y Vocabulario

Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos

SGS. "Gestión por Procesos", Curso - Taller de Productividad en ISO 9001, 2005.

Universidad del Valle. "Herramientas para el Mejoramiento de Procesos". Capacitación en Mejoramiento de Procesos y Procedimientos, 23 de febrero de 2006.

INFOGRAFÍA

<http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/procesos.pdf>

http://www.webcalidad.org/articulos/enf_bas_pro.htm

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/cinco-fuerzas-porter/cinco-fuerzas-porter.pdf>

http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas

FUERZAS DE PORTER

http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040119150618-Gesti_oa.html

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_indice.html

http://es.wikipedia.org/wiki/Certificado_de_calidad

GESTION DE CALIDAD

http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm

GESTION POR PROCESOS

<http://www.monografias.com/trabajos11/plantac/plantac.shtml>

http://web.jet.es/amozarrain/gestion_indicadores.htm

http://www.dipres.cl/control_gestion/indicadores/guia_indicadores_1996.pdf

<http://www.cisred.com/MemCongreso37/ARCHIVOS/Indicadores.pdf>

INDICADORES DE GESTION

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml#fu#fu>

MANUALES DE PROCEDIMIENTO

<http://eficienciagerencial.com/content/view/91/53>

MEJORAMIENTO DE PROCESOS

http://es.geocities.com/ycnucette_1/ger/II/ISO9000.html

NORMAS ISO

http://www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/Calidad.PDF

<http://www.mailxmail.com/curso/empresa/iso9001/capitulo4.htm>

PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_enfoque_procesos.html
http://www.uv.mx/usbi_ver/media/docs/manuales/Manual%20de%20doc%20Procesos.pdf
<http://www.adrformacion.com/cursos/calidad/leccion3/tutorial1.html>
<http://calidad.umh.es/es/procesos.htm>
http://www.wikilearning.com/definicion_de_proceso-wkccp-12497-2.htm

PROCESOS

<http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>
<http://es.wikipedia.org/wiki/Productividad>

PRODUCTIVIDAD

http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GLOSARIO

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada u otra situación potencialmente indeseable.

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con un requisito.

Capacitación: Se entiende por capacitación al conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.

Condiciones generales de la póliza: reflejan el conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emita en el mismo ramo o modalidad de garantía. En tales condiciones suele establecerse normas relativas a la extensión y objeto del seguro, riesgos excluidos con carácter general, forma de liquidación de los siniestros, pago de indemnizaciones, cobro de recibos, comunicaciones mutuas entre asegurador y asegurado, jurisdicción, subrogación, arbitraje, etc.

Cotización: Tasa o prima que se da, para un determinado riesgo, a petición de un corredor, a fin de que el asegurado pueda decidir si es conveniente o no para sus

intereses. Al emitir una cotización, debe hacerse notar claramente que la misma está basada en las informaciones o declaraciones recibidas sobre el riesgo.

Cuota inicial: es el monto en efectivo que se paga para la compra de un bien o servicio. Cuanto mayor sea el pago inicial, menor será el monto de su préstamo.

Cliente: el cliente es la persona que frecuenta un comercio para adquirir un determinado bien o servicio. Es el que inicia un requerimiento.

Clientes concesionarios: conforman todos aquellos clientes de concesionarios con los cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.

Clientes específicos: conforman todas aquellas empresas y/o personas que mantienen programas de seguros a través de Confia, lo cual implica gestión constante durante la vigencia en curso.

Cliente externo: organización o persona externa a la entidad que recibe un producto o servicio.

Clientes en general: conforman todas aquellas personas, que no son clientes específicos ni de concesionarios, ni de terceros, que requieren asesoramiento para la contratación de un seguro.

Cliente interno: organización o persona que recibe un producto o servicio, y que pertenece a la misma entidad que el suministrador.

Clientes de terceros: conforman todas aquellos clientes de entidades financieras con las cuales se han establecido acuerdos comerciales para brindar servicio inmediato en la emisión de las pólizas para mutuos clientes.

Deducible: cantidad o porcentaje establecido en una póliza, cuyo importe a de superarse para que se pague una reclamación.

Documento: información y su medio de soporte.

Eficacia: extensión en la 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.

Enfoque basado en procesos: comprende la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación, gestión e interacciones de estos.

Estrategias: es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo determinado.

Financiamiento: es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

FODA: el análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Gestión de calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

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

ISO 9001: 2000: norma internacional que especifica requisitos de gestión de la calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes.

Levantamiento de procesos: comprende el diagnóstico y descripción ordenada y secuencial de las actividades que conforman un determinado proceso, establecer sus objetivos, alcances, responsables, condiciones o normativas y luego diagramarlos, con la finalidad de proponer mejoras que beneficien la capacidad y rendimiento integral de la organización.

Liderazgo: proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros de un grupo, influyendo en él para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta.

Liquidación: la liquidación de siniestros comienza con la comunicación que el asegurado o el beneficiario del seguro deben formular a la entidad aseguradora, para que esta abone el capital asegurado. Para la liquidación de los siniestros resultan necesarias tres etapas: la comprobación del siniestro, su valoración y la liquidación propiamente dicha para proceder a su pago.

Manual de calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mapa de procesos: representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una organización.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Negociación: es el proceso por el que las partes interesadas resuelven conflictos, buscan ventajas individuales o colectivas o procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Objetivo: elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión.

Objetivo de la calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Objeto asegurado: es la compensación del perjuicio económico experimentado por un patrimonio a consecuencia de un siniestro. Es el bien material afecto al riesgo sobre el cual gira la función indemnizatoria. Es el bien que puede verse dañado por la ocurrencia de un siniestro el cual puede ser tangible como intangible desde la vida humana hasta un elemento material. Es precisamente la naturaleza de las cosas aseguradas la que determina la clasificación de los seguros y; por lo tanto, la que afecta a la organización del trabajo en las entidades aseguradoras.

Pago: es uno de los modos de extinguir las obligaciones, que consiste en el cumplimiento efectivo de la prestación debida.

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

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proceso clave: Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

Procesos estratégicos: son necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficiencia y eficacia. Incluyen proceso de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas y son una parte integral de los procesos de realización.

Procesos de realización: incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de soporte: comprenden las actividades de apoyo a la empresa, dan soporte a actividades primarias, y garantizan el funcionamiento de la empresa; pero no dan valor al cliente.

Producción: En términos de seguros hace referencia a las primas netas contratadas con una determinada compañía de seguros.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Siniestro: es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. Es un acontecimiento que por originar unos daños previstos en la póliza, motiva a la aparición del principio indemnizatorio, obligando a la entidad aseguradora a satisfacer, total o parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, hasta el monto garantizado en el contrato.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

Sistema de gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Tasa: es el precio por unidad de seguro, también llamada rata o rate. Se le expresa en porcentaje. También se considera a la tasa como el valor de la prima más los impuestos y los recargos legales.

Vigencia: período de tiempo previsto en la póliza durante el cual surten efecto sus coberturas.

ANEXOS

ANEXO A
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
INGENIERIA COMERCIAL
ENCUESTA 1

Encuesta aplicada al personal de Confia de la ciudad de Ambato

OBJETIVO: Determinar el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de Realización, Estratégicos y de Soporte en Confia S.A.

Fecha:.....

Estimado compañero/a:

Lea detenidamente las siguientes preguntas; conteste con la mayor sinceridad utilizando esfera.

DATOS GENERALES:

Cargo:

DATOS ESPECÍFICOS:

Marque con una X la respuesta elegida.

- Preliminares

1. ¿Conoce usted lo que implica una estandarización de procesos según la Norma ISO 9001:2000?

Si (.....) No (.....)

2. ¿Considera Usted la necesidad e importancia de documentar los procesos, procedimientos y registros para mejorar el funcionamiento operativo de la empresa?

Si (.....) No (.....)

3. ¿Cuenta la empresa con mecanismos que le permitan dar un control, evaluación y seguimiento de su funcionamiento operativo?

Si (.....) No (.....)

4. ¿Conoce usted la interacción de los procesos de la empresa?

Si (.....) No (.....)

5. ¿La empresa dispone de un Manual de calidad?

Si (.....) No (.....)

6. ¿La empresa tienen definidas políticas?

Si (.....) No (.....)

7. La empresa cuenta con:

- | | | |
|------------------|------------|------------|
| - Registros | Si (.....) | No (.....) |
| - Instructivos | Si (.....) | No (.....) |
| - Procedimientos | Si (.....) | No (.....) |

8. Existe un procedimiento definido, actualizado y documentado para los procesos de:

- | | | |
|-------------------------------------|------------|------------|
| - Control, Medición y Mejora | Si (.....) | No (.....) |
| - Recursos Humanos | Si (.....) | No (.....) |
| - Compras | Si (.....) | No (.....) |
| - Finanzas | Si (.....) | No (.....) |
| - Control de Documentos y Registros | Si (.....) | No (.....) |

- Planificación Estratégica

9. ¿Tiene definida la empresa una Planificación Estratégica?

- Si (.....) No (.....)

- Recursos Humanos

10. ¿Se elaboran planes de capacitación requeridos en un procedimiento y se miden sus resultados?

- Si (.....) No (.....)

11. ¿Se evalúa el desempeño del personal, para identificar las brechas entre los perfiles ideales y reales?

- Si (.....) No (.....)

12. ¿Existen mecanismos que permitan mejorar el nivel de competencia del personal?

- Si (.....) No (.....)

13. ¿Existe un procedimiento que permita tomar acciones que mejoren el ambiente laboral?

- Si (.....) No (.....)

- Mantenimiento

14. ¿Se ha elaborado un Plan de Mantenimiento en la empresa?

- Si (.....) No (.....)

- Control de Documentos y Registros

15. ¿Existen los registros necesarios para el control de procesos?

- Si (.....) No (.....)

16. ¿Cuenta con una herramienta que le permita revisar sus procesos en caso de duda?

- Si (.....) No (.....)

17. Existe un procedimiento definido, actualizado y documentado para los procesos de:

- | | | |
|-------------|------------|------------|
| - Ventas | Si (.....) | No (.....) |
| - Emisión | Si (.....) | No (.....) |
| - Cobranzas | Si (.....) | No (.....) |

- | | | |
|-------------------------|------------|------------|
| - Atención de Sinistros | Si (.....) | No (.....) |
| - Servicio Post Venta | Si (.....) | No (.....) |

18. ¿Los siguientes procesos cuentan con los instructivos y registros necesarios para su adecuada aplicación?

- | | | |
|-------------------------|------------|------------|
| - Ventas | Si (.....) | No (.....) |
| - Emisión | Si (.....) | No (.....) |
| - Cobranzas | Si (.....) | No (.....) |
| - Atención de Sinistros | Si (.....) | No (.....) |
| - Servicio Post Venta | Si (.....) | No (.....) |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuestadora:

ANEXO B
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
INGENIERIA COMERCIAL
ENCUESTA 2

Encuesta aplicada a los responsables de área de las principales Compañías Aseguradoras con las que trabaja Confía S.A.: (Aseguradora del Sur y Seguros Colonial) de la ciudad de Ambato

OBJETIVO: Determinar el grado de satisfacción de las Aseguradoras con la gestión en la asesoría y venta de seguros por parte de Confía S.A.

Fecha:.....

Estimado señor/a:

Lea detenidamente las siguientes preguntas; conteste con la mayor sinceridad utilizando esfero.

Cargo:

DATOS ESPECÍFICOS:

Marque con una X la respuesta elegida.

1. ¿Confía aplica mecanismos que le permitan a Usted controlar, prevenir y/o corregir dificultades que pudieran afectar la satisfacción del cliente?
 Si (.....) No (.....)
2. Califique la gestión comercial realizada por Confía:
 Excelente (.....) Buena (.....) Regular (.....) Mala (.....)
3. ¿Considera que la documentación enviada por el personal de Confía y receptada por Usted para el tratamiento respectivo en su área es completa, adecuada y sin errores?
 Siempre (.....) Frecuentemente (.....) Rara vez (.....) Nunca (.....)
4. A su criterio, la gestión operativa de Confía S.A. agiliza y facilita su trabajo de manera:
 Excelente (.....) Buena (.....) Regular (.....) Mala (.....)
5. ¿En base a los trámites enviados a su área, percibe Usted si el personal de Confía está adecuadamente capacitado sobre las tareas básicas que requiere ese trámite?
 Totalmente (.....) Parcialmente (.....) Poco (.....) Nada (.....)
6. Califique de manera general el nivel de errores cometidos por el personal de Confía:
 Alto (.....) Medio (.....) Bajo (.....)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuestadora:

ANEXO D
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
INGENIERIA COMERCIAL
ENCUESTA 4

Encuesta aplicada a los clientes de Confía de la ciudad de Ambato

OBJETIVO: Determinar el grado de satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido por parte de Confía S.A.

Fecha:.....

Estimado señor/a:

Lea detenidamente las siguientes preguntas; conteste con la mayor sinceridad utilizando esfero.

DATOS ESPECÍFICOS:

Marque con una X la respuesta elegida.

1. ¿Cómo calificaría Usted el servicio brindado por el personal de Confía?
Excelente (.....) Bueno (.....) Regular (.....) Malo (.....)
2. El tiempo en el que fue atendido su requerimiento fue:
Optimo (.....) Aceptable (.....) Malo (.....)
3. ¿Sus requerimientos son atendidos de manera oportuna y eficaz?
Siempre (.....) Frecuentemente (.....) Rara vez (.....) Nunca (.....)
4. ¿Percibe Usted que es prioridad del personal de Confía satisfacer a sus requerimientos?
Si (.....) No (.....)
5. ¿El personal de Confía ha necesitado de Usted información o documentación adicional que pudo ser solicitada en un inicio?
Siempre (.....) Frecuentemente (.....) Rara vez (.....) Nunca (.....)
6. ¿Se ha presentado alguna circunstancia en la cual Usted haya tenido que solicitar la corrección de algún error, que no haya sido detectado previamente por el funcionario de Confía?
Siempre (.....) Frecuentemente (.....) Rara vez (.....) Nunca (.....)
7. ¿Le ha resultado tediosa la solicitud y manejo de algún trámite realizado en Confía?
Siempre (.....) Frecuentemente (.....) Rara vez (.....) Nunca (.....)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuestadora: