

RESUMEN

En el presente proyecto se desarrolló una evaluación y propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de una Empresa de Cobranzas en Quito – Ecuador. El objetivo es potencializar el actual SGC que se rige bajo los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 con el fin de adecuarlo para una futura transición a la nueva versión ISO 9001:2015. Para la evaluación del SGC primero se realizó un análisis situacional que consistió en estudiar a la organización con el fin de obtener una radiografía detallada de la estructura del SGC. En el diagnóstico inicial se estudiaron los tres manuales pilares de la compañía: Manual de Calidad, Manual de Enfoque (documento elaborado por la Empresa en el cual constan los procedimientos obligatorios de la Norma ISO 9001:2008) y Manual de Procesos. Finalizado el análisis situacional se procedió a realizar una evaluación del SGC con base en una auditoría interna realizada por los autores del presente proyecto, en esta actividad se detectaron hallazgos y no conformidades del SGC, mismas que coincidían con auditorías internas y externas previas. Posteriormente, se analizaron las falencias del SGC con el fin de identificar y atacar la causa raíz. Como conclusión se sugiere realizar un segundo proyecto en el cual se diseñe e implementen las mejoras identificadas en el presente proyecto. Los principales ejes son la automatización del sistema de gestión documental, elaboración de un plan estratégico soportado con un cuadro de mando integral. Además, se concluye realizar la línea base para la transición a la Norma ISO 9001:2015.

Palabras clave:

- **ISO 9001**
- **MEJORA CONTINUA**
- **AUDITORÍA INTERNA**
- **PROCESOS**

ABSTRACT

In the present project, an evaluation and proposal for improvement of the Quality Management System (QMS) of a Collection Company in Quito - Ecuador was developed. The objective is to strengthen the current QMS that is governed by the requirements of the International Standard ISO 9001: 2008, in order to adapt it for a future transition to the new ISO 9001: 2015 version. For the assessment of the QMS, a situational analysis was carried out, which consisted in studying the organization; in order to obtain a detailed X-ray of the structure of the QMS. In the initial diagnosis, the three pillars of the company were studied: Quality Manual, Focus Manual (document prepared by the Company in which the compulsory procedures of the ISO 9001: 2008 Standard are included) and Process Manual. Next, an evaluation of the QMS was carried out based on an internal audit carried out by the authors of the present project. In this activity, findings and non-conformities of the QMS were detected, which coincided with previous internal and external audits. Subsequently, the shortcomings of the SGC were analyzed in order to identify and attack the root cause. It is suggested to carry out a second project in which the improvements identified in this project are designed and implemented. The main axes are: the automation of the document management system, preparation of a strategic plan supported with a balanced scorecard. In addition, the baseline for the transition to ISO 9001: 2015 needs to be concluded.

Keywords:

- **ISO 9001**
- **CONTINUOUS IMPROVEMENT**
- **INTERNAL AUDIT**
- **PROCESS**