

## **RESUMEN**

En el presente proyecto se procedió a implementar tres propuestas de mejora identificadas en la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de una empresa de cobranzas, realizada por los autores en un proyecto previo. El objetivo es potencializar el actual sistema de gestión de calidad con el fin de adecuarlo a la nueva versión ISO 9001:2015. Primeramente se realizó la implementación de un sistema de gestión de información documental automatizado. Paralelamente la empresa desarrolló un plan estratégico bajo la metodología SOSTAC. Inicialmente se desarrolló un análisis situacional del negocio, Consecutivamente se procedió a actualizar los objetivos, paso seguido se formuló las estrategias las cuales fueron desglosadas a tácticas; finalmente el plan de acción capturó las actividades a desarrollar. Como herramienta de control, se utilizó un cuadro de mando integral, el cual se compone de los principales indicadores de la empresa que conectados indican estado del negocio. Finalmente, se procedió a desarrollar la línea base para la transición del SGC a los requerimientos de la nueva norma, como resultado se identificó los nuevos requerimientos que deben ser cubiertos, de los cuales sobresale el análisis de riesgos por subprocesos. Como conclusión se sugiere dar continuidad al sistema de gestión de información documentada automatizado, también se sugiere el monitoreo a la planificación estratégica, Con respecto a la transición a la ISO 9001:2015 se sugiere finalizar el análisis de riesgos por subprocesos.

### **Palabras clave:**

- **ISO 9001**
- **INFORMACIÓN DOCUMENTADA**
- **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**
- **CUADRO DE MANDO INTEGRAL**
- **ISO 9001:2015**

## **ABSTRACT**

In the present project three improvement proposals identified in the evaluation of the Quality Management System (QMS) of a collections Company were implemented. The same were carried out by the authors in a previous project. The objective is to strengthen the current QMS in order to adapt it in to the new ISO 9001: 2015 version. First, the implementation of an automated document information management system was carried out. Parallel, the company developed a strategic plan under the SOSTAC methodology. Initially, a situational analysis of the business was developed, several quality tools were used in this phase. Consecutively, we proceeded to update the objectives, then the strategies were formulated which were broken down into tactics. Finally, the action plan captured the activities to be developed. As a control tool an integral scorecard was developed. Finally, we proceeded to develop a baseline for the transition of the QMS to the requirements of the new standard. In this section, an evaluation of the state of quality principles was carried out. It is suggested to give continuity to the automated documented information management system, continuing with phase II of the implementation that develops a mobile application. It is also suggested to monitor the strategic planning, which should have a follow-up which analyzes the progress and alerts the deviations for the taking of corrective actions. Regarding the transition to ISO 9001: 2015, it is suggested to complete the risk analysis by sub-processes.

### **Keywords:**

- **ISO 9001**
- **DOCUMENTED INFORMATION**
- **STRATEGIC PLANNING**
- **BALANCED SCORECARD**
- **ISO 9001: 2015**