

**DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA
FUNERARIA RODRÍGUEZ S.A.S. DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ**

JENNIFFER VANNESSA RODRÍGUEZ CALDERON

DIANA MARCELA PULIDO MUÑOZ

JOHN EDISON MURILLO VALENCIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2019

**DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA
FUNERARIA RODRÍGUEZ S.A.S. DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ**

JENNIFFER VANNESSA RODRÍGUEZ CALDERÓN

DIANA MARCELA PULIDO MUÑOZ

JOHN EDISON MURILLO VALENCIA

Trabajo realizado para optar al título de “Administrador de Empresas”

Asesor

Alexander Beltrán Echeverry

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2019

Agradecimientos y Dedicatorias

Agradecemos a Dios por darnos la posibilidad de estudiar y aportarnos la sabiduría necesaria para lograr esta meta, a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y a todo su equipo administrativo y académico por todo el apoyo brindado en nuestra construcción como profesionales íntegros y a cada una de las personas que nos brindaron su motivación.

Jennifer Vannessa Rodríguez Calderón.

Le agradezco a mis padres German Rodríguez Gavilán y Esperanza Calderón de Rodríguez, a mi compañero de vida Oscar Iván Gómez Reyes y a toda mi familia quienes con su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Diana Marcela Pulido Muñoz.

Agradecimiento especial a mi amiga incondicional, mi mamá Bertilda Muñoz Muñoz y a mi hija Nicol Mariana Gutiérrez Pulido por ser mi apoyo y motivación durante este proceso, a cada uno de mis compañeros y docentes que aportaron para la construcción de mi conocimiento.

John Edison Murillo Valencia.

Agradezco profundamente a Dios, a mis padres Edis Antonio Murillo Idarraga y Leticia Valencia Jaramillo, a mi esposa Diana Liceth Parra Castillo, a mi familia, a mis amigos, compañeros de trabajo de grado y colegas por el apoyo, la energía, las experiencias y enseñanzas que me han brindado en el transcurso de esta hermosa etapa de la vida.

Nota de aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Contenido

Agradecimientos y Dedicatorias.....	
Contenido.....	
Listado de Tablas.....	
Listado de Gráficos.....	
Resumen.....	
Palabras Clave.....	
Abstract.....	
Keyword.....	
Introducción	19
1. Planteamiento del Problema.....	20
1.1. Descripción del Problema.....	20
1.2. Pregunta de Investigación.....	22
2. Justificación.....	23
2. Objetivos	25
2.1. Objetivo General.....	25
2.2. Objetivos Específicos.....	25
3. Marco Referencial	26
3.1. Marco Contextual.....	26

3.2. Marco Teórico.....	29
3.3. Marco Conceptual.....	32
3.4. Estado del Arte.....	33
3.5. Marco Legal.....	37
4. Metodología.....	39
5. Resultados.....	41
6. Análisis y Discusión de los Resultados.....	127
7. Conclusiones.....	128
8. Recomendaciones.....	130
10. Referencias Bibliográficas.....	131
11. Anexos.....	132

Listado de Tablas

Tabla 01. Tabla de tabulación pregunta 01	78
Tabla 02. Tabla de tabulación de pregunta 02	79
Tabla 03. Tabla de resultados pregunta 03.....	80
Tabla 04. Tabla de tabulación pregunta 04	81
Tabla 05. Tabla de tabulación pregunta 05	82
Tabla 06. Tabulación pregunta 06.....	83
Tabla 07. Tabla resultados pregunta 07	84
Tabla 08. Tabulación pregunta 08.....	84
Tabla 09. Tabulación pregunta 09.....	85
Tabla 10. Tabulación pregunta 10.....	86
Tabla 11. Tabla tabulación pregunta 11	86
Tabla 12. Tabla de tabulación pregunta 12 Tabla de tabulación pregunta 12.....	87
Tabla 13. Tabulación pregunta 13.....	88
Tabla 14. Tabla de tabulación pregunta 14	88
Tabla 15. Tabla de tabulación pregunta 15 Tabla de tabulación pregunta 15.....	89
Tabla 16. Tabla de tabulación pregunta 16	90
Tabla 17. Tabla de tabulación pregunta 18	90
Tabla 18. Tabla de tabulación pregunta 18	91
Tabla 19. Tabla de tabulación pregunta 19	92
Tabla 20. Tabla de tabulación pregunta 20	93
Tabla 21. Tabla de plataforma estratégica	107
Tabla 22. Tabla de mapa de procesos	110

Tabla 23. Mapa de procesos.....	111
Tabla 24. Tabla de documento para solicitud de cambios en información documentada.....	113
Tabla 25. Tabla de procedimiento sobre información documentada	117

Listado de Gráficos

Figura 01. Mapa de ubicación geográfica.	27
Figura 02. Imagen matriz DOFA Funeraria Rodríguez (Fuente: Elaboración propia)	29
Figura 03. Checklist verificación de requisitos norma ISO 9001: 2015 (Fuente: Archivo precio)	58
Figura 04. Estado de cumplimiento de los requisitos con base en la norma ISO 9001: 2015 de la Funeraria Rodríguez (Fuente: Elaboración propia)	58
Figura 05. Imagen estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 antes del SGC (Fuente: Elaboración propia)	59
Figura 06. Imagen estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 antes del SGC (Fuente: Elaboración propia)	59
Figura 07. Resultados encuesta administrador (Fuente: Instrumento de recolección).....	62
Figura 08. Resultados encuesta secretaria (Fuente: Instrumento de recolección).....	65
Figura 09. Resultados de encuesta 03 de Talento Humano (Fuentes: Instrumentos de recolección).....	68
Figura 10. Resultados encuesta 04 contador (Fuente: Instrumento de recolección)	71
Figura 11. Resultados encuesta 05 encargado publicidad (Fuente: Instrumento de recolección)	74
Figura 12. Resultados encuesta 06 tanatólogo (Fuente: Instrumento de recolección)	77
Figura 13. Gráfico resultados pregunta 01 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	78
Figura 14. Gráfico resultados pregunta 02 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	79
Figura 15. Gráfico resultados pregunta 03 encuesta (Fuente: Elaboración propia).....	80
Figura 16. Gráfico resultados pregunta 04 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	81

Figura 17. Gráfico resultados pregunta 05 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	82
Figura 18. Gráfico resultados pregunta 06 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	83
Figura 19. Gráfico resultados pregunta 07 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	84
Figura 20. Gráfico resultados pregunta 08 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	85
Figura 21. Gráfica resultados pregunta 09 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	85
Figura 22. Gráfico resultados pregunta 10 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	86
Figura 23. Gráfico resultados pregunta 11 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	87
Figura 24. Gráfico resultados pregunta 12 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	87
Figura 25. Gráfico resultados pregunta 13 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	88
Figura 26. Gráfico resultados pregunta 14 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	89
Figura 27. Gráfico resultados pregunta 15 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	89
Figura 28. Gráfico resultados pregunta 16 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	90
Figura 29. Gráfico resultados pregunta 17 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	91
Figura 30. Gráfica resultados pregunta 18 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	92
Figura 31. Gráfico resultado pregunta 19 encuesta (Fuente: Elaboración propia).....	92
Figura 32. Gráfico resultados pregunta 20 encuesta (Fuente: Elaboración propia)	93
Figura 33. Caracterización de proceso administrativo (Fuente: Elaboración propia).....	94
Figura 34. Caracterización proceso secretaria (Fuente: Elaboración propia)	95
Figura 35. Caracterización proceso atención al usuario (Fuente: Elaboración propia)	96
Figura 36. Caracterización proceso gestión de servicios funerarios (Fuente: Elaboración propia).....	97
Figura 37. Caracterización proceso gestión en embalsamiento y/o tanatopraxia (Fuente: elaboración propia)	98

Figura 38. Caracterización proceso talento humano	99
Figura 39. Caracterización proceso de gestión financiera (Fuente: Elaboración propia)	100
Figura 40. Caracterización proceso gestión publicidad (Fuente: Elaboración propia)	101
Figura 41. Caracterización proceso gestión de proveedores (Elaboración propia).....	102
Figura 42. Caracterización proceso gestión de mantenimiento (Elaboración propia)	103
Figura. 43. Caracterización proceso gestión de la mejora continua (Fuente: Elaboración propia).....	104
Figura 44. Organigrama de la funeraria Rodríguez (Fuente: Archivo empresa)	106
Figura 45. Imagen de matriz de información documentada.....	112
Figura 46. Imagen de matriz de despliegue de objetivos de calidad (Fuente: Elaboración propia).....	114
Figura 47. Matriz de identificación y valoración del riesgo (Fuente: elaboración propia)	115
Figura 48. Imagen de escala para la valoración del riesgo (Fuente: Elaboración propia)	116
Figura 49. Imagen de balance general (Fuente: Elaboración propia)	122
Figura 50. Imagen de Estado de resultados (Fuente: Elaboración contadora funeraria Rodríguez)	123
Figura 51. Imagen de matriz de indicadores financieros (Fuente: Elaboración propia)	124
Figura 52. Imagen de cuadro sobre Punto de equilibrio (Fuente: Elaboración propia)	125
Figura 53. Imagen de porcentaje de rentabilidad según de servicios prestados (Fuente: Elaboración personal)	126
Figura 54. Gráfico del Punto de equilibrio (Fuente: Elaboración propia)	126
Figura 55. Fotografía fachada funeraria Rodríguez (Fuente: Archivo propio)	135
Figura 56. Foto oficina administración y administrador (Fuente: Archivo propio).....	135

Figura 57. Mosaico de imágenes de plataforma estratégica antes del diseño del SGC (Fuente: Archivo empresa).....	136
Figura 58. Fotografía de la sala de velación 01 (Fuente: Archivo empresa)	137
Figura 59. Fotografía 01 de sala de velación 02 (Fuente: Archivo empresa)	137
Figura 60. Fotografía 02 de sala de velación 02 (Fuente: Archivo empresa)	138
Figura 61. Fotografía de la cafetería (Fuente: Archivo empresa)	138
Figura 62. Mosaico fotografía sala de exhibición (Fuente: Archivo empresa)	139
Figura 63. Fotografía baños funeraria (Fuente: Archivo empresa)	139
Figura 64. Fotografía laboratorio de tanatopraxia (Fuente: Archivo empresa).....	140
Figura 65. Fotografía corona de rosas para servicios exequiales (Fuente: Archivo empresa).....	140
Figura 66. Fotografía coche fúnebre Chevrolet n300 (Fuente: Archivo empresa)	141
Figura 67. Fotografía Coche fúnebre Nissan kick	141

Resumen

La siguiente investigación fue la base fundamental para el diagnóstico y diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 para la Funeraria Rodríguez del Municipio de Viotá, como paso inicial para que la empresa tome las medidas necesarias para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que le permita mejorar sus procesos y llevar cabo actividades de calidad y de mejora continua.

El diagnóstico de la gestión de la calidad se llevó a cabo a través del análisis de la información recopilada a través de metodologías de investigación exploratoria descriptiva donde se contó con la disposición y apoyo del administrador y su grupo de colaboradores para determinar las funciones y caracterización de los procesos realizados en la Funeraria y las actividades con el fin de satisfacer la necesidades de los clientes y la transformación de las acciones correctivas en acciones preventivas. Una vez recopilados los datos se procedió a realizar la identificación de los procesos y a realizar el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Con el diseño de gestión de la calidad se busca indagar y promover la optimización de recursos y la mejora continua buscando la excelencia, eficacia y eficiencia en los servicios ofrecidos por la funeraria, de esta manera se recomienda realizar la implementación porque además de mejorar sus servicios se puede certificar en la norma ISO 9001 versión 2015 dando un alto grado de competitividad y desarrollo generando más credibilidad ante sus clientes.

Los datos tomados a partir de metodologías utilizadas para el diagnóstico y diseño del sistema como son: Matriz DOFA, Matriz de riesgos, Matriz de Objetivo de calidad, Mapa de procesos, Manual de funciones, Caracterización de mapa de procesos, Matriz de información documentada y Cuadro de mando integral.

El desarrollo de este trabajo es una propuesta para la posible implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2015 para la funeraria Rodríguez con el fin de buscar la satisfacción del cliente, buscando la eficiencia y calidad en los procesos en los servicios ofrecidos.

Palabras Clave

Sistema de gestión de la calidad, cuadro de mando integral, norma iso 9001: 2015, funeraria, checklist, satisfacción del cliente, diagnostico organizacional, procesos, implementación, competitividad, mercado, crecimiento, planes exequiales.

Abstract

The following investigation was the fundamental base for the diagnosis and design of a quality management system, based on the Colombian technical standard of ISO 9001: 2015, for the Rodriguez funeral home in the municipality of Viota; as a first step for the company is important to take necessary measures for the implementation of a quality management system that allows it to improve its processes and carry out quality activities and continuous improvement.

The diagnosis of quality management was carried out through the analysis of the information collected through exploratory descriptive research methodologies where there were the disposition of the administrator and his group of collaborators, in order to, establish the functions and characterization of the processes carried out in the funeral home and the activities in order to satisfy the needs of the clients and the transformation of corrective actions into preventive actions. Once the data was collected, the processes were identified and the design of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standards was carried out.

The design of quality management seeks to investigate and promote the optimization of resources and continuous improvement looking for the excellence, effectiveness and efficiency in the services provided by the funeral home; In this way, it is recommended to carry out the implementation, because in addition to improving its services, ISO 9001 2015 version, can be certified, giving a high degree of competitiveness, development and generating more credibility among customers. The data taken from the methodology used for the diagnosis and design of the system such as Matriz DOFA. Risk matrix, quality objective matrix, process map, functions manual, process map characterization, documented information matrix and integral scorecard. The development of this work is a proposal for the possible implementation of the quality

management system based on the Colombian technical standard ISO 9001: 2015 for the Rodriguez funeral home in order to look for the customer satisfaction and the quality in services.

KEYWORD

Quality management system, integral scorecard, ISO 9001: 2015 standard, funeral, checklist, customer satisfaction, organizational diagnosis, processes, implementation, competitiveness, market, growth, funeral plans.

Introducción

En el municipio de Viotá Cundinamarca se encuentra ubicada la Funeraria Rodríguez en el cual se desarrolla la investigación que se basa en el diagnóstico y propuesta del diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 que tiene como finalidad ofrecer un beneficio a la empresa generando calidad en los servicios, logrando un impacto importante en las labores y desempeños realizados dentro de la empresa para el mejoramiento continuo.

El diagnóstico y diseño de un sistema de gestión de la calidad reúne una serie de requisitos que debe cumplir la empresa Funeraria Rodríguez para ser competitiva y ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia reflejado en el uso eficiente de los recursos generando una redistribución y aprovechamiento de los mismos. El diseño de un sistema de gestión de la calidad para la Funeraria Rodríguez es importante ya que permite el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos aplicados obteniendo mejores resultados en los procesos que desarrolle la empresa a nivel interno identificando las fallas para prevenir y ser corregidas según lo dispuesto en la Norma ISO 9001: 2015.

El diseño de un sistema de gestión de la calidad bien aplicado dentro de la Funeraria Rodríguez aportará soluciones a todas las áreas de la empresa asegurando y consolidando una oportunidad de cambio y mejora continua aplicada a los procesos y procedimientos que darán como resultado la satisfacción a los clientes, un mejor desempeño proporcionando una base sólida para el desarrollo sostenible de la empresa de tal manera que la aplicación del diseño del sistema de gestión de la calidad sea exitoso una vez es asumido por la empresa en todas sus instancias.

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción del Problema

La administración es un proceso que consiste en la planeación, ejecución, dirección, control y coordinación para lograr los objetivos mediante la implementación de diferentes recursos. Por una parte, estas funciones se están cumpliendo en la Funeraria Rodríguez de una manera parcial debido a que los procesos se manejan de una forma empírica, sin embargo, se encuentra en proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Esto ha traído como consecuencia debilidades y dificultades en las operaciones de la empresa, además de la falta de planeación para un debido control y seguimiento a las actividades que dificultan el cumplimiento de los objetivos hacia donde apunta la empresa. Por tal razón se aplicará un diagnóstico administrativo en la gestión de la calidad en los procesos para la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá de Cundinamarca.

El diseño de un sistema de gestión de calidad es de vital importancia para cumplir los objetivos de la empresa que se lograrán con un adecuado proceso administrativo enfocado a los sistemas de calidad donde la empresa tendrá la responsabilidad de realizar la implementación de procesos que permitan la mejora continua y la minimización de riesgos.

Si bien, las empresas que ofertan productos y servicios se encuentran en una economía de mercado cada vez más competitiva y globalizada que exige de una mayor calidad en sus procesos y una mejor oferta de valor para sus clientes. Es por ello que el dinamismo y la creciente exigencia del mercado suponen para las empresas que participan en él, realizar un esfuerzo para aumentar su competitividad y participación.

Por lo cual, es necesario para cualquier tipo de empresa conocer y actuar frente a los cambios con el fin de reducir la incertidumbre en la toma de decisiones con respecto a su entorno, y no caer en la entropía. Es decir, que las empresas deben estar en constante cambio según la exigencia del mercado.

De lo contrario, se puede ver afectada de forma negativa el sistema en general como lo es la calidad e implementación de los procesos, la estabilidad financiera, la competitividad, el desempeño, y por ende el crecimiento de la empresa, o incluso poner en riesgo la existencia de la empresa. Lo cual ha sido un serio obstáculo para la continuidad de las empresas en Colombia.

En cuanto al sector funerario a nivel nacional, algunas empresas privadas prestadoras de servicios exequiales como la Funeraria Los Olivos y Capillas de la Fe, en consideración de su posicionamiento y certificaciones de calidad, la funeraria Los Olivos cuenta con certificación ISO 9001: 2000 y la funeraria Capillas de la Fe cuenta con certificación e ISO 9001: 2008 se puede afirmar que desarrollan una función administrativa organizada. Además, han logrado un posicionamiento cada vez mayor y pueden representar un problema para la funeraria Rodríguez.

No obstante, a nivel local es de resaltar que la Funeraria Rodríguez es una empresa que ha tenido éxito y un posicionamiento importante en el mercado de Viotá por 55 años. Sin embargo, la posible entrada de nuevas empresas al mercado supone un riesgo probable por lo cual se entiende que la Funeraria Rodríguez al igual que todas las empresas posee oportunidades de mejora y solución de problemas que pueden aumentar su probabilidad de crecimiento, y disminuir el riesgo de salir del mercado.

Una de ellas está en su gestión administrativa, la cual se basa en la toma de decisiones desde el enfoque empírico, sin tener una administración a nivel estratégico implementada, ni una

gestión de la calidad estructurada. De igual forma, varios de sus procesos aún no están documentados.

En la Funeraria Rodríguez es oportuno mejorar la medición del desempeño, debido a que no se realizan planes a los que se pueda hacer un seguimiento. De igual forma, se puede fortalecer los procesos administrativos y diseñar un sistema de gestión de la calidad que permita administrar de manera continua la calidad en la Funeraria ya que, si no se toman acciones, puede disminuir sus probabilidades de crecimiento.

Es por esto, que la solución propuesta a la Funeraria Rodríguez del municipio de Viotá consiste en identificar las oportunidades de mejora por medio del diagnóstico y el diseño de una propuesta del sistema de gestión de la calidad apoyado en la norma ISO 9001: 2015.

1.2. Pregunta de investigación

¿Cómo el diagnóstico y diseño de una propuesta de gestión de calidad en los procesos con base a la norma ISO 9001 versión 2015 pueden mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes de la Funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca?

2. Justificación

Las empresas actualmente se enfrentan a una competencia de mercado cada vez más intensa que requiere implementar nuevas estrategias conforme cambia la realidad del entorno para mantenerse vigentes en el mercado. Para las empresas, es imprescindible estar al tanto del comportamiento de su entorno.

De igual forma, la calidad en su oferta de mercado es importante. Por lo cual es necesario tener en cuenta el producto o servicio que oferten. La calidad está implícita en los procesos de las empresas. Por ende, es necesario identificar el desempeño de los procesos y compararlo con la planeación, sí se dispone de un plan documentado.

Es por esto, por lo que es necesario realizar la investigación teniendo en cuenta que el diagnóstico y gestión de la calidad a la Funeraria Rodríguez permitirá identificar el desempeño de los procesos, además de las oportunidades de mejora que posteriormente servirán como base para diseñar el sistema de gestión de la calidad.

Esta investigación se realizará porque el sector funerario satisface una necesidad social básica que al contar con una mayor cantidad de información sobre cómo mejorar sus procesos y gestionar la calidad se va a beneficiar la población que es atendida por estas empresas.

De modo que, la investigación contribuye de forma directa a la Funeraria Rodríguez del municipio de Viotá y al sector funerario en general. De igual forma, este trabajo contribuye a la gestión del conocimiento para las empresas del sector funerario para mejorar sus procesos y la calidad en los mismos.

Por lo cual, la Funeraria Rodríguez es la principal beneficiada de esta investigación que le va a permitir aumentar sus posibilidades de crecimiento y mejorar en la calidad de sus procesos. Con este trabajo, será posible identificar las oportunidades de mejora y diseñar una propuesta del

sistema de gestión de la calidad que permita tener un nuevo enfoque sobre el funcionamiento y comportamiento de la empresa.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Realizar un diagnóstico y propuesta de un diseño de gestión de la calidad en los procesos de la Funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 versión 2015.

2.2. Objetivos específicos

- ❖ Identificar y analizar los procesos de la Funeraria Rodríguez.
- ❖ Caracterizar los procesos identificados en la empresa.
- ❖ Determinar la Política y objetivos de calidad para la Funeraria Rodríguez.
- ❖ Diseñar los formatos y documentos para la posible implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Funeraria Rodríguez.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. Marco contextual

La Funeraria Rodríguez que es objeto de estudio en este trabajo se encuentra ubicada en Colombia, en el departamento de Cundinamarca, en el municipio de Viotá, más específicamente en el Barrio Centro, en la carrera 12 No.18-27.

Según el Plan de Desarrollo del Municipio de Viotá 2016 – 2020, el municipio se encuentra ubicado en la región Centro – oriente de Colombia, a 86 kilómetros de Bogotá D.C. más específicamente en el sur de la provincia del Tequendama; y colinda al norte con los municipios El Colegio, Anapoima y Apulo, al occidente con Tocaima; al sur con Nilo y Tocaima, al Oriente con Sylvania, Tibacuy y Granada. Viotá es un municipio principalmente rural en el cual aproximadamente el 99,3% del área del municipio pertenece a esta zona. De igual forma, el 67,5% de la población vive en la zona rural.

El municipio es considerado el primer productor de Café del departamento, con participación del 28% de la producción registrada en Cundinamarca, por lo cual el cultivo de café es una de las actividades más importantes de la economía local seguido de otros productos agrícolas como los cítricos, plátano, mango, mora, guayaba, tomate, guanábana, caña, cacao, aguacate, yuca, frijol, alverja entre otros; la segunda fuente de ingresos de la economía es la ganadería y porcicultura. (Alcaldía del Municipio de Viotá, 2016).

A continuación, se puede observar de una forma ilustrativa la ubicación geográfica en que se encuentra la funeraria Rodríguez

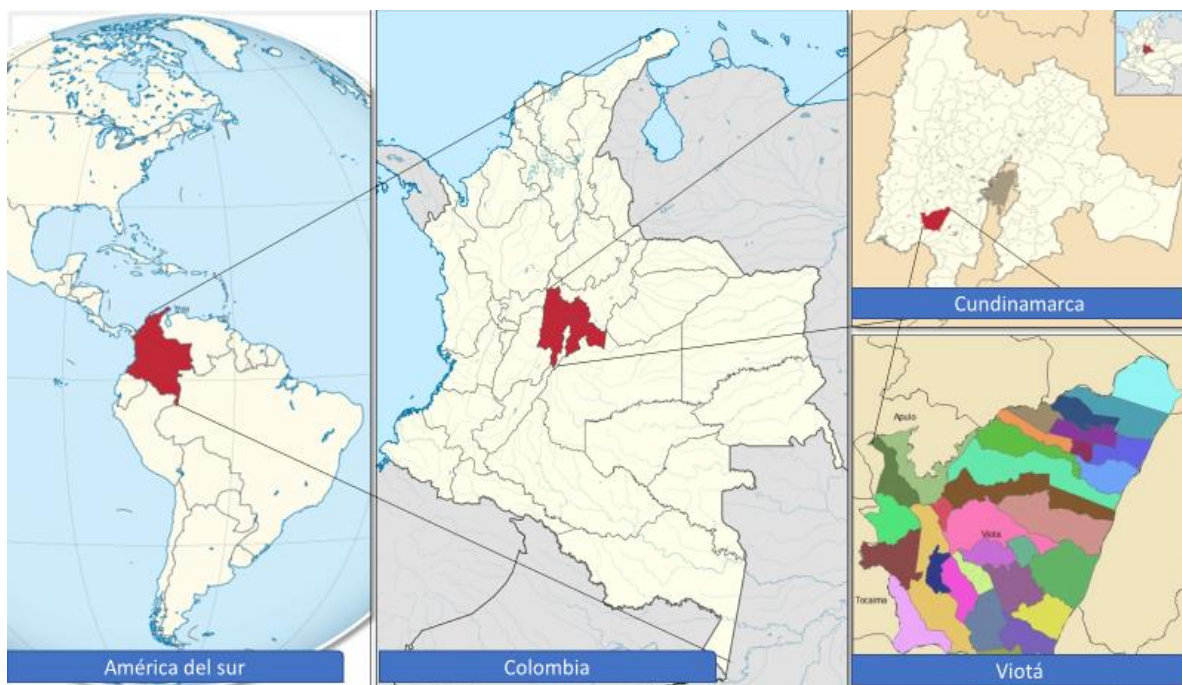


Figura 1 Mapa de ubicación geográfica.


La Funeraria Rodríguez que es objeto de estudio en este trabajo de investigación es una empresa familiar que fue fundada el 14 de abril de 1964 en el municipio de Viotá del Departamento de Cundinamarca. Se fundó con el nombre de Funeraria Noé Rodríguez. El señor Noé Rodríguez como carpintero, vio la necesidad en la comunidad y desde entonces inició su negocio al lado de su esposa Rosalía Gavilán de Rodríguez con capital propio. Sin embargo, para el año 1980 fallece su fundador, dando paso a su hijo German Rodríguez Gavilán que junto con su esposa Esperanza Calderón de Rodríguez, ahora a cargo de la empresa, cambian su razón social a Funeraria Rodríguez en el año 1981.

Ya para el año 1990 la funeraria Rodríguez adquirió su primer coche fúnebre el cual suplía la necesidad de contratar uno por cada servicio ofrecido. De igual forma, para el año 2000 se adquiere el segundo coche fúnebre, se realizan adecuaciones a la sala de velación que hay, y se construye la segunda sala de velación en las mismas instalaciones.

Para el año 2010 la flota de coches fúnebres es reemplazada por vehículos tipo VAN Chevrolet N300 - Cargo, óptimos para el servicio de traslado de féretros. También, se crea el laboratorio de Tanatopraxia, y se capacitó el personal en el manejo de cadáveres y atención al usuario para brindar servicios de mejor calidad.

En la actualidad la Funeraria Rodríguez cuenta con instalaciones propias adecuadas con dos salas de velación, una bodega, dos oficinas, cafetería y una recepción desde que inicio ha brindado su servicio de manera constante y ha establecido alianzas estratégicas con ocho empresas del mismo sector como son Capillas de la Fe, Cooserpark, La Luz, La Ascención S.A., Consorcio Exequial, Jardines del Apogeo, Cristo Rey y Coopserfun.

Matriz DOFA

		
	OPORTUNIDADES - O	AMENAZAS - A
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empleo de TIC. 2. Convenios con otras funerarias. 3. Posicionamiento en el mercado. 4. Estructura organizacional diseñada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con un sistema de calidad. 2. Compete con otras empresas del mismo sector. 3. Insuficiencia de salas de tanatopraxia para una demanda alta. 4. Llegada de otras empresas del mismo sector a la región.
FORTALEZA - F	ESTRATEGIAS - FO	ESTRATEGIAS - FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia y conocimiento en el sector. 2. Sostenibilidad de la empresa. 3. Cuenta con instalaciones propias. 4. Cuenta con políticas y objetivos de calidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar el conocimiento en el sector para implementar el empleo de uso de las herramientas tecnológicas que publiciten la funeraria y amplíen su cubrimiento a nivel nacional. 2. Efectuar alianzas estratégicas que generen más sostenibilidad y rentabilidad para la empresa. 3. Aprovechar la infraestructura con la que cuenta para fortalecer los procesos a través de la publicidad de los servicios y la implementación de procesos que generan sostenibilidad en la empresa. 4. Aprovechar la estructura organizacional con la que cuenta para tener una visión clara del cumplimiento de los objetivos y políticas de la calidad de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar la experiencia y conocimiento para implementar sistemas que permitan el mejoramiento continuo y la implementación de un sistema de gestión de la calidad. 2. Aprovechar el conocimiento del Mercado y competir con calidad y excelente servicio. 3. Aprovechar la infraestructura con la que cuenta y realizar la adecuación de otras salas de tanatopraxia. 4. La identificación de políticas y objetivos de calidad genera más credibilidad frente a la competencia.

DEBILIDADES - D	ESTRATEGIAS - DO	ESTRATEGIAS - DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Carece de un software contable. 2. Carece de un sistema de gestion de la calidad. 3. Carece de un manual de funciones. 4. Administración empirica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar el uso de las TIC para implementar un software contable y tener una informacion confiable. 2. Con el interes de realizar las alianzas con otras empresas es importante implementar un sistema de la gestion de la calidad para generara mas credibilidad. 3. aprovechar su posicion en el mercado regional para implementar estrategias que permitan dar una organizacion a sus procesos. 4. aprovechar el buen manejo de la gerencia para implementar estrategias de calidad y de mejora continua. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar estrategias de mejora continua y de implementacion de un sistema de gestion de la calidad. 2. Aprovechar sus alianzas estategicas para mejorar sus procesos en gestión de la calidad. 3. la carencia de un manual de funciones aprovecharlo para replantear los procesos e implementar un estudio que implemente los sistemas de gestión de la calidad. 4. aprovechar la buena administracion para competir con procesos de calidad frente a las otras empresas.

Figura 02. Imagen matriz DOFA Funeraria Rodríguez (Fuente: Elaboración propia)

3.2. Marco teórico

Las empresas cuentan con una gran variedad de herramientas administrativas para realizar el control de sus actividades y funciones, para la Funeraria Rodríguez es importante contar con diferentes directrices que permitan identificar los diferentes procesos administrativos para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.

La teoría administrativa clásica ofrece una serie de herramientas relacionadas con el control de la calidad que les permite a los directivos garantizar resultados con calidad (Ramírez, 2009).

Un factor primordial en toda empresa es ofrecer productos o servicios con calidad y estar en constante mejora a través de procesos que permitan alcanzar y sostener un buen desarrollo económico.

Según Gutiérrez la mejora de la calidad y la productividad es una necesidad para todas las empresas que requieren hacer las cosas, mejor, más rápido y más económicas. Las empresas deben desarrollar un entendimiento profundo de sus procesos internos y externos comprendiendo que la calidad y la satisfacción del cliente son factores clave de la competitividad (Gutierrez, 2010).

Según Gutierrez en 1987 aparecieron las normas ISO -9000 con el objetivo de unificar y estandarizar los enfoques de los sistemas de aseguramiento de la calidad que existían a la fecha, a partir de allí y de acuerdo a las necesidades para entender y asegurar los sistemas de calidad en la empresas se da inicio a modificaciones donde para el año 2000 se reemplaza el concepto de sistema de aseguramiento de la calidad y se empieza con los sistemas de gestión de la calidad, el cual disminuye el énfasis de la documentación y se afianza la necesidad de la mejora continua y el enfoque al cliente (Gutierrez, 2010).

La norma ISO 9001:2015 emplea el enfoque a procesos que incorpora el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) y el pensamiento basado en riesgos, el ciclo PHVA permite a una empresa asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos que se gestionen adecuadamente y que las oportunidades de mejora se determinen y que actúe en consecuencia. De igual manera el pensamiento basado en riesgo permite determinar factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de oportunidades (ISO 9001:2015 Normas Audio Libro, 2017).

Según Gutiérrez dentro de la familia de las normas ISO 9000 se encuentran tres normas que fueron elaboradas para las empresas de todo tipo y tamaño, la primera norma es la Norma ISO 9000 que describe los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología aplicable, Norma ISO 9001 esta norma especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicable a todas las empresas para proporcionar servicios o productos que cumplan con los requisitos del cliente. La norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, pretendiendo mejorar el desempeño de la empresa y satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Existe otra

norma que está vinculada a estas que son la Norma ISO 19011 que está orientada a las auditorías de sistema de gestión de la calidad y de gestión ambiental (Gutierrez, 2010).

Teniendo en cuenta estas normas la norma ISO 9001:2015 ((ISO), s.f.) establece unos criterios para un sistema de gestión de la calidad y es el único estándar en la familia que puede ser certificado, puede ser utilizado por cualquier empresa grande o pequeña. Esta norma está basada en principios de calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la implicación de alta dirección enfocada en la mejora continua.

Este método es adecuado para el proceso de aplicación de la gestión de la calidad en la Funeraria Rodríguez ya que permite enfocar sus procesos a la mejora continua y focalizar procesos con calidad, eficiencia y valor frente a los clientes.

Este modelo estratégico es importante para determinar la posición de una empresa en el mercado para luchar contra la competencia.

De acuerdo con lo estipulado por Robert S. Kaplan y David P. Norton (KAPLAN, 2016), que plantean para el control y evaluación del proceso administrativo, un enfoque de los sistemas de calidad, donde la empresa tiene la obligación de realizar el seguimiento y revisión sobre las cuestiones internas y externas, a través del diseño de estrategias que permiten tener un control y evaluación de los procesos realizados, con el fin de medir la actividad y la evolución de una empresa basándose en la visión y estrategia. De esta manera permite identificar el cumplimiento de los objetivos de la implementación de un sistema de gestión de la calidad (Kaplan & Norton, 2016).

Como lo evidencia Lara (2014) en su Plan de mercadeo para el Grupo Recordar, en el cual tiene como objetivo: Formular estrategias de mercadeo para mejorar la participación de un segmento de mercado (Mejía, 2014).

3.3. Marco conceptual

- Funeraria: es una empresa que brinda los servicios de velatorio y entierro a una familia y de cremación para los fallecidos y servicios funerales y de velación para sus familiares.
- Tanatopraxia: Técnica de conservación temporal de los cadáveres tiene como objetivo principal mejorar la imagen de los fallecidos".
- Planes exequiales: cubren los gastos funerarios originados por el deceso del asegurado o los miembros del grupo familiar que se encuentren amparados.
- Diagnóstico: es un proceso analítico que permite conocer la situación real de los procesos en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.
- Proceso administrativo: es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, ejecución, dirección, control y coordinación desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la empresa.
- Prestación de servicios: se refiere a la ejecución de labores basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional de una persona en determinada materia.
- Control: es una de las etapas que forman el proceso admon en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede.
- Conflicto: surge cuando dos o más personas con visiones distintas entran en confrontación, oposición o disputa para neutralizar, dañar o bien eliminar a la parte rival.

- Entropía: Medida de la incertidumbre existente ante un conjunto de mensajes, del cual va a recibirse uno solo.
- Dinamismo: Cualidad de las cosas, empresas o actividades que tienen actividad, movimiento e innovación y que están en constante transformación o la hacen posible.
- Checklist: Una lista de verificación es un tipo de ayuda para el trabajo que se utiliza para reducir las fallas al compensar los límites potenciales memoria y la atención humanas.

3.4. Estado del Arte

Las empresas que ofertan servicios exequiales han permitido generar importantes aportes académicos a la industria que se ven reflejados en la creación e implementación de normas internacionales, las cuales estandarizan sus procesos y su calidad. Algunas de estas normas son emitidas por la Organización Internacional de Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), las cuales han permitido desarrollar una orientación para que las empresas mejoren sus objetivos de la política de calidad, enfocándose en la calidad de los procesos y la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

A partir de las normas emitidas por esta organización como lo es la norma ISO 9001: 2015, la comunidad académica realiza estudios relacionados con el Diseño y/o Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) que les permiten a las empresas orientar sus esfuerzos para mejorar continuamente y desarrollar sus procesos, además de mejorar su posicionamiento en el mercado.

Este tipo de estudios se han realizado en el sector de servicios funerarios, y son publicados por la comunidad académica, aunque a nivel internacional no se cuenta con la suficiente

literatura con respecto a la cantidad de diagnósticos empresariales implementados en funerarias, ni sistemas de gestión de la calidad implementados a este tipo de empresas. Sin embargo, a nivel nacional el sector funerario cuenta con estudios aplicados a empresas en lo que se refiere al diagnóstico de procesos y diseño de sistema de gestión de la calidad que sirven de antecedente para comprender como se desarrollan estos procesos de mejora continua en las funerarias.

A nivel nacional la aplicación de estudios como el diagnóstico de procesos y el diseño de sistemas de gestión de calidad en empresas del sector funerario han permitido disponer de literatura académica como antecedente para la investigación del presente trabajo.

Las empresas con amplia presencia en el mercado como las funerarias Los Olivos y el Grupo Recordar, han permitido realizar trabajos desde la academia que llevan componentes esenciales del diagnóstico de los procesos y el diseño del Sistema de gestión de calidad.

La autora Andrea Lara Mejía realizó el Plan de mercadeo para el grupo recordar y tomó como muestra 120 personas entre 30 y 59 años las cuales representan el segmento al cual según su aporte debe apuntar la empresa teniendo en cuenta el cambio de edad en la población. En su trabajo, obtiene como resultado que la empresa prestadora de servicios exequiales debe centrarse en mejorar la atención al cliente a través de estrategias de fidelización y CRM (*Customer Relationship Management* o Gestión de las relaciones con los clientes), además de la educación sobre la importancia de adquirir planes de previsión exequial (Mejía, 2014).

Algunos de los resultados obtenidos de la descripción del entorno muestran que algunas de las debilidades del grupo recordar comprenden disponer de poca tecnología e innovación. Mientras que resalta como fortalezas de la empresa la calidad en el servicio y la calidad humana. Por el contrario, se observa que algunas de sus amenazas son el crecimiento de los competidores actuales y el alto nivel de competencia.

Como se evidencia, el diagnóstico del entorno del grupo recordar involucra la aplicación de estrategias convenientes para identificar las variables internas y externas en esta investigación, las cuales son similares a las realizadas en empresas de cualquier sector económico. Puesto que la competencia de mercado presiona a las empresas a considerar el entorno como un fuerte condicionante dentro de su estrategia.

Es decir que, este trabajo realizado a la empresa grupo recordar que oferta servicios exequiales en Colombia permite evidenciar que el proceso de identificación del entorno es necesario para elaborar estrategias de mejora. Ya que a partir de la información recabada por el estudio descriptivo es posible desarrollar el diseño de proyectos de mejora continua.

Por otra parte, Riascos & Murillo (2014) en su investigación sobre el nivel de implementación del SGC bajo la norma ISO 9001: 2008 en la empresa SERCOFUN Ltda. Identificó que de las 11 funerarias con las que compete en el mercado solo Los Olivos cumple con certificación ICONTEC e ISO (Murillo, 2014).

En esta investigación los autores buscan evaluar el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001: 2008 para lo cual escogieron un estudio No probabilístico intencional en el cual seleccionaron a las personas relacionadas con la empresa teniendo en cuenta unos criterios de selección. Por ello, definieron como objetivo general, determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la empresa SERCOFUN Ltda. Funerales Los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura.

En el estudio realizado, los autores utilizaron como herramienta la observación detallada de los procesos, además de un Cuestionario del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Con este instrumento de recolección los autores determinaron el nivel de cumplimiento

de la norma ISO 9001: 2008 por parte de la empresa, la cual se encuentra en un 93,08% (Departamento de la Función Pública, s.f.).

Teniendo en cuenta la investigación realizada por Riascos & Murillo, se utilizaron métodos de observación detallada para evaluar los procesos de la empresa y el nivel de cumplimiento que estos poseen en cuanto a los lineamientos de la norma ISO 9001: 2008. Para ello, los autores tomaron un cuestionario del DAFP y lo modificaron para poder realizar la observación necesaria (Murillo, 2014).

Por otro lado, la Confederación de cámaras de comercio, Confecámaras, resaltando que el proceso de selección en la economía colombiana es intenso y muestra que un número importante de empresas salieron del mercado entre los años 2013 y 2017. Según el estudio realizado por esta confederación (2018), la entrada y salida de empresas formalmente constituidas del mercado colombiano desde el año 2013 a 2017 fue de 1.075.908 entrantes y 1.011.613 salientes (Confecamaras, 2018).

Según la entidad que agremia las cámaras de comercio en Colombia, para el año 2017 el 93% de las empresas del Registro Único Empresarial y Social (RUES) fueron Microempresas, seguido del 5,4% compuesto por las Pequeñas empresas en la economía nacional. De igual forma, las estadísticas del RUES indican que en este mismo periodo las Microempresas registraron una tasa de supervivencia de 34,3%, mientras que las medianas 67,2%, y las grandes empresas 72,7% (Confecamaras, 2018).

Es decir que las empresas que salieron del mercado fueron en mayor proporción microempresas y pequeñas empresas, debido a su baja tasa de supervivencia. Como se evidencia, el flujo de empresas que salen y entran al mercado es alto. Por ello, se considera un

problema inminente que puede afectar al sector funerario en un futuro, por lo que se deben tomar acciones con respecto a ello.

3.5. Marco legal

Para la constitución y formación de la empresa Funeraria Rodríguez, es necesario cumplir los requisitos básicos para lograr el buen funcionamiento de acuerdo con las normas existentes para este efecto en el país:

- Decreto 391, del 3 De Julio De 1991: por el cual se reglamenta el trámite para la inscripción y obtención de la licencia sanitaria de funcionamiento para las funerarias o agencias mortuorias.
- Resoluciones 4644 Y 6307 De 1982: que reglamentan las prácticas de necropsias medico legales y la expedición de certificados de defunción.
- Decreto 391 de 1991 (Julio 3): por el cual se reglamenta el trámite para la inscripción y obtención de la Licencia Sanitaria de Funcionamiento para las Funerarias o Agencias Mortuorias.
- Ley 795 de 2003 Artículo 111: No constituyen actividad aseguradora los servicios funerarios, cualquiera sea su modalidad de contratación y pago, mediante los cuales una persona, o un grupo determinado de personas, adquiere el derecho de recibir en especie unos servicios de tipo exequial, cancelando oportunamente las cuotas fijadas con antelación.
- Ley 594 Del 2000 (Julio 14): La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística.

- **ISO 9001: 2015:** ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO) encargada de definir los lineamientos para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en las empresas.

La norma en mención trabaja un enfoque en los procesos aplicando estándares de calidad a estos con el fin de que cada actividad dentro de la empresa este contribuyendo a la construcción de la propuesta de valor planteada siempre propendiendo por la mejora continua en la satisfacción del cliente y los resultados de calidad.

4. Metodología

El tipo de investigación realizada dentro del diagnóstico de la calidad de la Funeraria Rodríguez es un estudio exploratorio descriptivo a través del cual se emplean técnicas de observación y recolección de información mediante el uso del *checklist* que permitirá identificar y analizar los procesos de la Funeraria Rodríguez para verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos con base a la norma ISO 9001 versión 2015 para la posible implementación.

El enfoque de investigación exploratorio descriptivo sirve en un mayor grado para la obtención de información cualitativa capaz de indagar en los procesos teniendo en cuenta información descriptiva con base a la observación y exploración. Posteriormente, se procede a caracterizar los procesos con el fin de organizar y estructurar el sistema de gestión de calidad. Este proceso requiere de la clasificación de los procesos según su nivel (estratégico, misional, o de apoyo), relación con otros procesos, entradas y salidas para maximizar la eficiencia y la calidad de la empresa en su conjunto.

Luego de caracterizar los procesos, se procede a determinar la política y objetivos de calidad de la empresa previo estudio en la etapa del objetivo específico número uno. La nueva política de calidad se enfoca en la satisfacción de las necesidades del cliente, considerando el riesgo, la eficiencia, y la calidad en cada proceso de la empresa.

Para concluir con el diseño de los formatos, documentos y procedimientos propios del sistema de gestión de calidad en sus diferentes niveles, este proceso requiere del estudio de documentación actual y sus formatos para que sean adaptados o actualizados a un formato conforme lo exige la normatividad ISO 9001: 2015.

Con estos objetivos específicos, se busca construir un cambio en la calidad de los procesos actuales y diseñar el sistema necesario para que la empresa pueda cumplir con los estándares

exigidos internacionalmente y aumentar las probabilidades de crecimiento y participación en el mercado regional.

Dentro de la metodología exploratoria se realizará un diagnóstico básico para identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de calidad con base en la norma ISO 9001: 2015 a través del instrumento de *checklist* que proporcionara información básica para llegar al diagnóstico y análisis de los procesos que se llevará a cabo en la Funeraria Rodríguez y las herramientas a utilizar para el diseño del sistema de gestión de la calidad.

Además de la utilización de esta herramienta se utilizara la encuesta como instrumento de recolección de información dirigida al personal de la empresa con el fin de obtener información necesaria para cumplir con los objetivos específicos planteados que corresponden a la caracterización y análisis de los procesos, el establecimiento de las políticas calidad, objetivos de calidad, diseño de formatos y documentos para la posible implementación de una Sistema de gestión de la calidad en la Funeraria Rodríguez basado en la norma ISO 9001: 2015.


Para el diseño del sistema de gestión de la calidad se utilizarán herramientas metodológicas enfocadas a la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo de la empresa, las herramientas utilizadas dentro del diseño son las siguientes: Matriz DOFA, Matriz de riesgos, Matriz de Objetivo de calidad, Mapa de procesos, Manual de funciones, Caracterización de mapa de procesos, Matriz de información documentada y Cuadro de mando integral.

5. Resultados

- **Identificación y análisis de los procesos en la Funeraria Rodríguez**

Los resultados obtenidos a partir de la identificación y el análisis de los procesos en la Funeraria Rodríguez comprenden el diagnóstico inicial realizado a partir de los instrumentos de recolección de información como el *checklist* y la encuesta a las personas que integran la empresa. De estos instrumentos se pudo obtener como resultado el nivel de cumplimiento general de los requisitos de calidad con base en la norma ISO 9001 versión 2015.

Checklist para verificar el nivel de cumplimiento de requisitos de la norma por parte de la Funeraria Rodríguez.

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-D-001
		VERSIÓN	00
	LISTA DE EVALUACIÓN CON BASE EN LA NORMA ISO 9001: 2015	PÁGINA	1 de 40
		VIGENTE DESDE	06/04/2019

CHECKLIST DE REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA EL DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS INTERNOS EN LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ	
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez (en adelante la empresa) del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.
INFORMACIÓN	

LITERAL		ESTADO				
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	N/A	Observaciones
4.	Contexto de la Funeraria Rodríguez					
4.	Contexto de la Funeraria Rodríguez					
4.1.	¿La empresa determina y gestiona la información sobre las cuestiones internas y externas (a nivel local y regional) pertinentes para el desarrollo de su estrategia y el cumplimiento de los objetivos del SGC?	X				
4.2.	¿La empresa identifica cuales son las partes interesadas para el SGC, sus necesidades y expectativas, y determina los requisitos que estos poseen?			X		
4.3.	¿La empresa determina los límites y aplicabilidad de su SGC sobre las cuestiones del entorno, los requisitos de las partes interesadas, y los productos			X		
	y servicios que oferta con base a los requerimientos de la norma ISO 9001: 2015?					
4.4.1.	¿La empresa gestiona su SGC, sus procesos e interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015?			X		
4.4.1.a.	¿Se identifica las necesidades (entradas) y resultados (salidas) de cada proceso?	X				
4.4.1.b.	¿Se determina la secuencia e interacción de los procesos?	X				
4.4.1.c.	¿Hay métodos y procedimientos que garantizan la medición y el control (indicadores e inductores) de los procesos para su operación eficaz?			X		
4.4.1.d.	¿La empresa conoce y tiene identificado en los formatos del SGC los recursos necesarios por cada proceso y controla su disponibilidad?			X		
4.4.1.e.	¿Los procesos describen las responsabilidades y responsables necesarios para ser ejecutados y las autoridades o líderes del proceso?			X		

4.4.1.f.	¿La empresa gestiona los riesgos y oportunidades asociados a los procesos para asegurar los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, minimizar los efectos no deseados, y lograr la mejora?	X				
4.4.1.g.	¿La empresa evalúa y gestiona los cambios necesarios en sus procesos para lograr los resultados previstos?		X			
4.4.1.h.	¿La empresa realiza la mejora continua de los procesos y el SGC?			X		
4.4.2.i.	¿La empresa tiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos?		X			

6.	Planificación					
6.1.1.a.	¿La alta dirección en la planificación del SGC considera la forma de lograr los resultados previstos?			X		
6.1.1.b.	¿La alta dirección en la planificación del SGC considera la forma de aumentar los efectos deseables en cuanto al entorno, expectativas y necesidades del cliente, y los riesgos y oportunidades?			X		
6.1.1.d.	¿La alta dirección en la planificación del SGC considera lograr la mejora continua?			X		
6.1.2.b.	¿La empresa planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos de gestión de la calidad y evalúa la eficacia de estas acciones?			X		
6.2.1.	¿La empresa establece objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC?			X		
6.2.1.a.	¿Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de calidad?	X				
6.2.1.d.	¿Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los servicios prestados y el aumento de la satisfacción del cliente?	X				
6.2.1.e.	¿Los objetivos de la calidad son objeto de seguimiento y control continuo?		X			
6.2.1.f.	¿Los objetivos de la calidad son comunicados a las personas en la empresa?		X			
6.2.2.a.	¿Al planificar los objetivos de calidad la empresa determina que va a hacer?	X				

6.2.2.d.	¿Al planificar los objetivos de calidad la empresa determina el límite de tiempo o caducidad de los objetivos de calidad?			X		
7.	Apoyo					
7.1.1.a.	¿La empresa determina y considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?			X		
7.1.2.	¿La empresa determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC, además de la operación y control de sus procesos?			X		
7.1.3.	¿La empresa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos, y lograr la conformidad de los productos y servicios?	X				

7.1.4.	¿La empresa determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos, y lograr la conformidad de los productos y servicios?	X				
7.1.6.1.	¿La empresa determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y el cumplimiento de la conformidad de los productos y servicios?			X		
7.3.b.	¿La empresa se encarga de que todas las personas tomen conciencia de los objetivos de calidad del SGC?			X		
7.5.1.a.	¿La empresa cuenta con la información documentada requerida por la norma ISO 9001: 2015?		X			
7.5.2.a.	¿En la creación y actualización de la información documentada la organización se asegura de que haya una identificación y descripción de la información sea apropiada?			X		
7.5.2.b.	¿En la creación y actualización de la información documentada la organización se asegura de que su formato sea apropiado?			X		
7.5.2.c.	¿En la creación y actualización de la información documentada la organización se asegura de que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación sean apropiadas?			X		

7.5.3.2.c.	¿La empresa para el control de la información documentada aborda las actividades de control de cambios (versión)?			X		
7.5.3.2.d.	¿La empresa para el control de la información documentada aborda las actividades de conservación y disposición?			X		
8.	Operación					
8.1.b.	¿La empresa determina en su planificación, implementación y control de los procesos necesarios los criterios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?	X				
8.1.c.	¿La empresa determina en su planificación, implementación y control de los procesos los recursos necesarios lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	X				
8.1.d.	¿La empresa determina en su planificación, la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios?	X				
8.1.e.2.	¿La empresa demuestra en su planificación, implementación y control de los procesos la	X				
	conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?					
8.2.1.a.	¿La empresa en su comunicación con el cliente incluye la información relativa a los productos y servicios?	X				
8.2.1.c.	¿La empresa en su comunicación con el cliente incluye la retroalimentación relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?	X				
8.2.1.d.	¿La empresa en su comunicación con el cliente incluye la manipulación o control de la propiedad del cliente?	X				
8.2.3.1.	¿La organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes y lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente?	X				
8.3.2.b.	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, la empresa considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?			X		

8.3.2.g.	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, la empresa considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?			X		
8.3.2.h.	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, la empresa considera los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?			X		
8.3.2.i.	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, la empresa considera el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?			X		
8.3.2.j.	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios, la empresa considera la información documentada necesaria			X		

	para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?					
8.3.3.a.	¿La empresa determina y considera los requisitos esenciales funcionales y de desempeño para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	X				
8.3.3.b.	¿La empresa determina y considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	X				
8.3.3.c.	¿La empresa determina y considera los requisitos legales y reglamentarios para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	X				
8.3.3.d.	¿La empresa determina y considera normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	X				

8.3.3.e.	¿La empresa determina y considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?		X		
8.3.4.a.	¿La empresa aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr?			X	
8.3.4.b.	¿La empresa aplica controles al proceso de diseño y desarrollo y realiza las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?			X	
8.3.4.c.	¿La empresa aplica controles al proceso de diseño y desarrollo y realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?			X	
8.3.4.d.	¿La empresa aplica controles al proceso de diseño y desarrollo y realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?			X	
8.3.4.e.	¿La empresa aplica controles al proceso de diseño y desarrollo y toma cualquier acción necesaria sobre			X	

	los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?				
8.3.4.f.	¿La empresa aplica controles al proceso de diseño y desarrollo y se conserva la información documentada de estas actividades?			X	
8.3.5.a.	¿La empresa se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?			X	
8.3.5.b.	¿La empresa se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?			X	
8.3.5.c.	¿La empresa se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?			X	
8.3.5.d.	¿La empresa se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?			X	
8.3.6.	¿La empresa identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?			X	
8.3.6.a.	¿La empresa conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo?			X	
8.3.6.b.	¿La empresa conserva la información documentada sobre los resultados de las revisiones?			X	
8.3.6.c.	¿La empresa conserva la información documentada sobre la autorización de los cambios?			X	
8.3.6.d.	¿La empresa conserva la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?			X	
8.4.1.	¿La empresa se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	X			
8.4.1.a.	¿La empresa determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados			X	

	externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?					
8.4.1.b.	¿La empresa determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?			X		
8.4.1.c.	¿La empresa determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?			X		
8.4.2	¿La empresa se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes?			X		
8.4.2.a.	¿La empresa se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?			X		
8.4.2.b.	¿La empresa define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?			X		
8.4.2.c. 1.	¿La empresa tiene consideración del impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?			X		
8.4.2.c. 2.	¿La empresa considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?			X		
8.4.2.d.	¿La empresa determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	X				

8.4.3	¿La empresa se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	X				
8.4.3.a.	¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X				
8.4.3.b. 1.	¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?	X				
8.4.3.b. 2.	¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos?	X				
8.4.3.b. 3.	¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para la liberación de productos y servicios?			X		
8.4.3.c.	¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	X				
8.4.3.d.	¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización?			X		
8.4.3.e.	¿La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?			X		
8.5.1.	¿La empresa implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?			X		
8.5.1.a. 1.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la disponibilidad de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?			X		
8.5.1.a. 2.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la disponibilidad de información documentada que define los resultados a alcanzar?			X		
8.5.1.b.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?			X		
8.5.1.c.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la implementación de actividades de			X		

	seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?					
8.5.1.d.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?			X		
8.5.1.e.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?			X		
8.5.1.f.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?			X		
8.5.1.g.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?			X		
8.5.1.h.	¿Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable, la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?			X		
8.5.2.a.	¿La empresa utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	X				
8.5.2.b.	¿La empresa identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?			X		
8.5.2.C	¿La empresa controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?			X		
8.5.3.a.	¿La empresa cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?	X				

8.5.3.b.	¿La empresa identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	X				
8.5.3.c.	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuada para su uso ¿La organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?	X				
8.5.4.	¿La empresa preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	X				
8.5.5.	¿La empresa cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	X				
8.5.5.a.	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la empresa considera los requisitos legales y reglamentarios?	X				
8.5.5.b.	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la empresa considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?			X		
8.5.5.c.	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la empresa considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?	X				
8.5.5.d.	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la empresa considera los requisitos del cliente?	X				
8.5.5.e.	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la empresa considera la retroalimentación del cliente?	X				
8.5.6.a.	¿La empresa revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	X				

8.5.6.b.	¿La empresa conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	X				
8.6.1.	¿La empresa implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	X				
8.6.2.	¿La liberación de los productos y servicios al cliente se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	X				
8.6.3.a.	¿La empresa conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios e incluye evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?	X				
8.6.3.b.	¿La empresa conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios e incluye trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	X				
8.7.1.1.	¿La empresa se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X				
8.7.1.2.	¿La empresa toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, al igual que aquellos productos y servicios no conformes detectados después de la entrega, durante o después de la provisión?	X				
8.7.1.3.a.	¿La empresa trata las salidas no conformes con su apropiada corrección?	X				
8.7.1.3.b.	¿La empresa trata las salidas no conformes con su apropiada separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios?			X		
8.7.1.3.c.	¿La empresa trata las salidas no conformes con la información al cliente?	X				

8.7.1.3.d.	¿La empresa trata las salidas no conformes con la obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?	X				
8.7.1.4.	¿En la empresa se verifican la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?	X				
8.7.2.a.	¿La empresa conserva la información documentada que describa la no conformidad?			X		
8.7.2.b.	¿La empresa conserva la información documentada que describa las acciones tomadas?	X				
8.7.2.c.	¿La empresa conserva la información documentada que describa todas las concesiones obtenidas?	X				
8.7.2.d.	¿La empresa conserva la información documentada que describa identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?	X				
9.	Evaluación del desempeño					
9.1.1.1.a.	¿La empresa determina qué necesita seguimiento y medición?	X				
9.1.1.1.b.	¿La empresa determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?			X		
9.1.1.1.c.	¿La empresa determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?		X			
9.1.1.1.d.	¿La empresa determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?		X			
9.1.1.2.	¿La empresa evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X		
9.1.1.3.	¿La empresa conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?			X		
9.1.2.	¿La empresa realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?			X		
9.1.3.	¿La empresa analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?			X		
9.1.3.1.a.	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios?			X		

9.1.3.1. b.	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del cliente?			X		
9.1.3.1. c.	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X		
9.1.3.1. d.	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?			X		
9.1.3.1. e.	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?			X		
9.1.3.1. f.	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos?			X		
9.1.3.1. g.	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?			X		
9.3.1.	¿La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa?			X		
9.3.2.a.	¿La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?			X		
9.3.2.b.	¿La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad?			X		
9.3.2.c. 1.	¿La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?			X		
9.3.2.c. 2.	¿La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las			X		

	tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?					
9.3.2.c.3.	¿La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas al desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?			X		
10.	Mejora					
10.1.	¿La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	X				
10.1.a.	¿La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e incluye la mejora a los productos y servicios para cumplir los requisitos, y considera las necesidades y <u>expectativas futuras</u> ?	X				
10.1.b.	¿La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e incluye la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados?		X			
10.1.c.	¿La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e incluye el mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X		
10.1.c.	¿La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e incluye el mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X		
10.2.1.a.1.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, ¿La empresa reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable, toma acciones para controlarla y corregirla?	X				
10.2.1.a.2.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, ¿La empresa reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable, hacer frente a las consecuencias?	X				
10.2.1.b.1.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas la empresa evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la revisión y el análisis de la no conformidad?	X				

10.2.1.b.2.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas la organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la determinación de las causas de la no conformidad?	X				
10.2.1.b.3.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas ¿la empresa evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir?	X				
10.2.1.c.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas ¿la empresa implementa cualquier acción necesaria?	X				
10.2.1.d.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas ¿la empresa revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	X				
10.2.1.e.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas ¿la empresa si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?	X				
10.2.1.e.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas ¿la empresa si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?	X				
10.2.1.f.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas ¿la empresa hace cambios al sistema de gestión de la calidad?			X		
10.2.1.g.	Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas ¿la empresa realiza las acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	X				
10.2.2.a.	¿La empresa conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?	X				
10.2.2.b.	¿La empresa conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?	X				
10.3.1.	¿La empresa mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X		

10.3.2.	¿La empresa considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	X				
----------------	---	---	--	--	--	--

Figura 03. Checklist verificación de requisitos norma ISO 9001: 2015 (Fuente: Archivo precio)

Luego de la aplicación del *checklist* o Listado de verificación se pudo comprobar el panorama general de la empresa con respecto al nivel de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2015 en general, el cual dio como resultado que la Funeraria Rodríguez cuenta con un cumplimiento de los requisitos correspondiente al 21,45% (ver ilustración 2); Mientras que un 18,55% de los requerimientos son cumplidos parcialmente, y la diferencia correspondiente al 60% de los requisitos no son cumplidos por la empresa.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ				
	Estado de requisito			
	Si Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	N/A
Número de requisitos	59	51	165	0
Valor relativo	21,45%	18,55%	60,00%	0,00%

Figura 04. Estado de cumplimiento de los requisitos con base en la norma ISO 9001: 2015 de la Funeraria Rodríguez (Fuente: Elaboración propia)

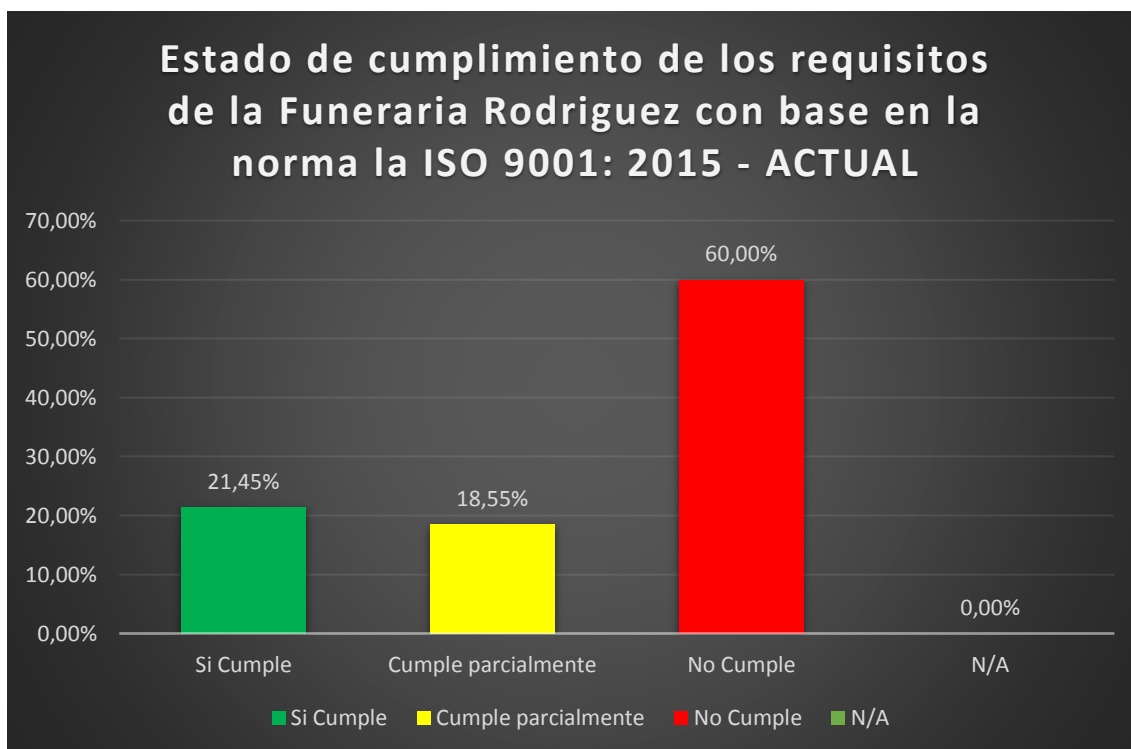


Figura 05. Imagen estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 antes del SGC
(Fuente: Elaboración propia)

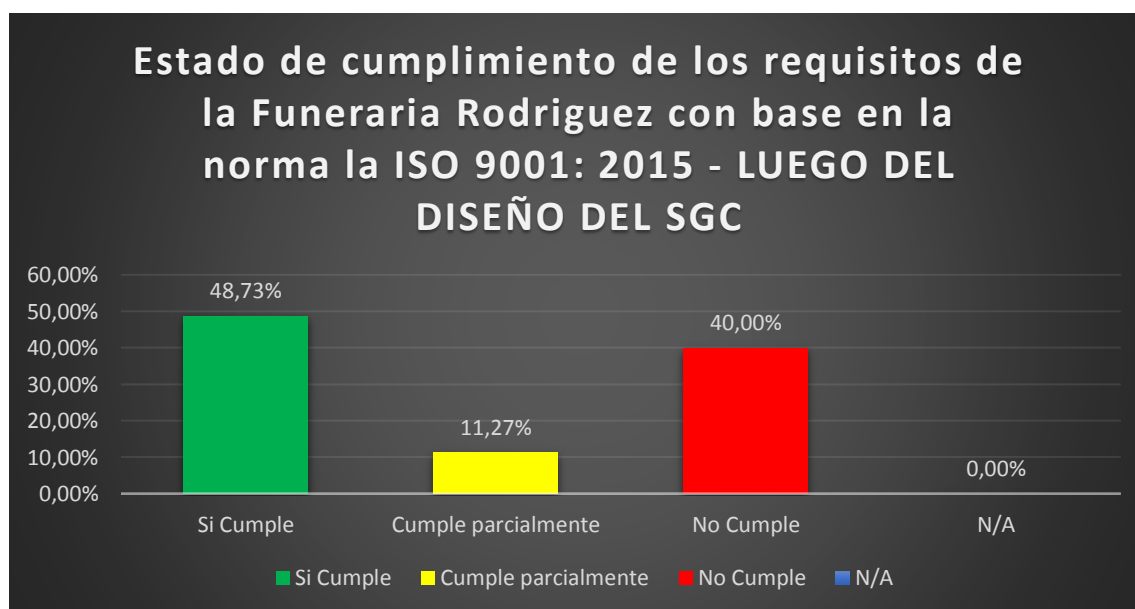




Figura 06. Imagen estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 antes del SGC
(Fuente: Elaboración propia)


Resultados encuesta 01: Administrador

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	1 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA				
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.			
INFORMACIÓN				
NOMBRE:	Germán Rodríguez Gavilán			
CARGO:	Administrador	PROCESO:	Estratégico	
JEFE SUPERIOR:		SUBORDINADO:		
NIVEL DE ACCIÓN:	Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/>	Misional	<input type="checkbox"/>
			Apoyo	<input type="checkbox"/>
				(Marque con una x)
(*) Por favor conteste las siguientes preguntas.				
¿En qué área colabora dentro de la empresa?				
1.	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrador.	<input type="checkbox"/>	Secretaría.
	<input type="checkbox"/>	Publicidad.	<input type="checkbox"/>	Contabilidad.
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Recursos Humanos.
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Servicios varios.
¿Con quién se relaciona para la ejecución exitosa de su cargo?				
2.	<input type="checkbox"/>	Administrador.	<input type="checkbox"/>	Secretaría.
	<input type="checkbox"/>	Publicidad.	<input type="checkbox"/>	Contabilidad.
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Recursos Humanos.
	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Todas las anteriores.
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Servicios varios.
¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?				
3.	<input checked="" type="checkbox"/>	Si		
	<input type="checkbox"/>	No		
¿Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				
4.	<input checked="" type="checkbox"/>	Planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	Organización
	<input checked="" type="checkbox"/>	Analizar	<input type="checkbox"/>	Calcular
	<input checked="" type="checkbox"/>	Concentración	<input checked="" type="checkbox"/>	Toma de decisiones
	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Dirigir
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Deducir
	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Controlar
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comprensión
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Otros: ¿Cuál? _____
¿Indique los riesgos a los que está expuesto? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				
5.				

 Funeraria Rodríguez <small>N.º 18579-1 Registre Usos/Usados</small>	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSIÓN	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	2 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

	<input type="checkbox"/> Estrés laboral.	<input checked="" type="checkbox"/> Caídas.	<input checked="" type="checkbox"/> Mala postura	<input type="checkbox"/> Enfermedad por virus y bacterias.
	<input type="checkbox"/> Levantamiento de peso.	<input type="checkbox"/> Psicológicos.	<input type="checkbox"/> Otro: ¿Cuál?	
	¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas).			
6.	<input type="checkbox"/> Creación de documentos	<input checked="" type="checkbox"/> Iniciativa	<input checked="" type="checkbox"/> Creatividad	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio al cliente
	<input type="checkbox"/> Orden y aseo	<input type="checkbox"/> Ventas	<input type="checkbox"/> Trabajo individual	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en equipo
	<input checked="" type="checkbox"/> Convencimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Carisma	<input checked="" type="checkbox"/> Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/> Manejo de herramientas tecnológicas
	¿Cree usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su cargo?			
7.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
	¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?			
8.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
	¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?			
9.	<input type="checkbox"/> Sí			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
	¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de la calidad?			
10.	<input type="checkbox"/> Sí			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
	¿Si en la funeraria Rodríguez implementaran un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?			
11.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
	¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad de la Funeraria Rodríguez?			
12.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
	¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?			
13.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
	¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?			
14.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSIÓN	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	3 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

15.	¿Sabe usted si existe un manual de calidad dentro de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
16.	¿Cree usted que el administrador trasmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
17.	¿Existen procesos definidos para el suministro de los productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
18.	¿La funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
19.	¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
20.	¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No




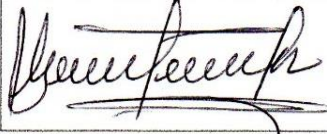


ELABORÓ				APROBÓ
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador
FIRMA				

Figura 07. Resultados encuesta administrador (Fuente: Instrumento de recolección)


Resultado encuesta 02: secretaria

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-D-001
			VERSIÓN	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	1 DE 4
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA				
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.			
INFORMACIÓN				
NOMBRE:	Vanpessa Rodríguez			
CARGO:	Secretaría	PROCESO:	Secretaría	
JEFE SUPERIOR:	Administrador	SUBORDINADO:		
NIVEL DE ACCIÓN:	Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/>	Misional	<input type="checkbox"/>
			Apoyo	<input type="checkbox"/>
				(Marque con una x)
(*) Por favor conteste las siguientes preguntas.				
1.	¿En qué área colabora dentro de la empresa?			
	Administrador.	<input checked="" type="checkbox"/>	Secretaría.	<input type="checkbox"/>
			Contabilidad.	<input type="checkbox"/>
			Recursos Humanos.	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicidad.	Servicios varios.	
2.	¿Con quién se relaciona para la ejecución exitosa de su cargo?			
	Administrador.	<input type="checkbox"/>	Secretaría.	<input type="checkbox"/>
			Contabilidad.	<input type="checkbox"/>
			Recursos Humanos.	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Publicidad.	Servicios varios.	<input checked="" type="checkbox"/>
			Todas las anteriores.	
3.	¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?			
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si		
	<input type="checkbox"/>	No		
4.	¿Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)			
	Planeación	<input type="checkbox"/>	Organización	<input type="checkbox"/>
			Dirigir	<input type="checkbox"/>
			Controlar	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Analizar	Calcular	<input type="checkbox"/>
			Deducir	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	Concentración	Toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>
			Manejo de TIC	<input type="checkbox"/>
			Otros: ¿Cuál? _____	
5.	¿Indique los riesgos a los que está expuesto? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)			

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	2 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

	Estrés laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	Caidas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Mala postura		Enfermedad por virus y bacterias.
	Levantamiento de peso.		Psicológicos.		Otro: ¿Cuál?		
¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas).							
6.	<input checked="" type="checkbox"/> Creación de documentos		Iniciativa		Creatividad		<input checked="" type="checkbox"/> Servicio al cliente
	Orden y aseo	<input checked="" type="checkbox"/>	Ventas	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo individual		Trabajo en equipo
	<input checked="" type="checkbox"/> Convencimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Carisma		Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de herramientas tecnológicas
¿Cree usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su cargo?							
7.	<input checked="" type="checkbox"/> Si						
	No						
¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?							
8.	<input checked="" type="checkbox"/> Si						
	No						
¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?							
9.	Si						
	<input checked="" type="checkbox"/> No						
¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de la calidad?							
10.	Si						
	<input checked="" type="checkbox"/> No						
¿Si en la funeraria Rodríguez implementaran un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?							
11.	<input checked="" type="checkbox"/> Si						
	No						
¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad de la Funeraria Rodríguez?							
12.	<input checked="" type="checkbox"/> Si						
	No						
¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?							
13.	<input checked="" type="checkbox"/> Si						
	No						
¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?							
14.	<input checked="" type="checkbox"/> Si						
	No						

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	3 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

15.	¿Sabe usted si existe un manual de calidad dentro de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
16.	¿Cree usted que el administrador trasmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
17.	¿Existen procesos definidos para el suministro de los productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
18.	¿La funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
19.	¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
20.	¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No

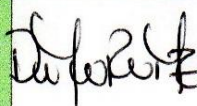





ELABORÓ				APROBÓ
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador
FIRMA				

Figura 08. Resultados encuesta secretaria (Fuente: Instrumento de recolección)


Resultados de encuesta 03: Talento humano

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	1 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA					
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.				
INFORMACIÓN					
NOMBRE:	<i>Esperanza Calderín de Rodríguez</i>				
CARGO:	<i>Talento humano</i>	PROCESO:	<i>Talento humano</i>		
JEFE SUPERIOR:	<i>administrador</i>	SUBORDINADO:			
NIVEL DE ACCIÓN:	<input type="checkbox"/> Estratégico	<input type="checkbox"/> Misional	<input checked="" type="checkbox"/> Apoyo	<i>(Marque con una x)</i>	
(*) Por favor conteste las siguientes preguntas.					
¿En qué área colabora dentro de la empresa?					
1.	<input checked="" type="checkbox"/> Administrador.	<input checked="" type="checkbox"/> Secretaría.	<input type="checkbox"/> Contabilidad.	<input checked="" type="checkbox"/> Recursos Humanos.	
	<input type="checkbox"/> Publicidad.	<input type="checkbox"/> Servicios varios.			
¿Con quién se relación para la ejecución exitosa de su cargo?					
2.	<input type="checkbox"/> Administrador.	<input type="checkbox"/> Secretaría.	<input type="checkbox"/> Contabilidad.	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos.	
	<input type="checkbox"/> Publicidad.	<input type="checkbox"/> Servicios varios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Todas las anteriores.	
¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?					
3.	<input checked="" type="checkbox"/> Sí				
	<input type="checkbox"/> No				
¿Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)					
4.	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación	<input checked="" type="checkbox"/> Organización	<input type="checkbox"/> Dirigir	<input type="checkbox"/> Controlar	
	<input type="checkbox"/> Analizar	<input type="checkbox"/> Calcular	<input type="checkbox"/> Deducir	<input checked="" type="checkbox"/> Comprensión	
	<input checked="" type="checkbox"/> Concentración	<input type="checkbox"/> Toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/> Manejo de TIC	Otros: ¿Cuál? _____	
5. ¿Indique los riesgos a los que está expuesto? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)					

 <p style="text-align: center;">Funeraria Rodríguez SOL 128797-1 Registre Susplázido</p>	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSIÓN	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	2 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

	<input type="checkbox"/> Estrés laboral.	<input checked="" type="checkbox"/> Caídas.	<input checked="" type="checkbox"/> Mala postura	<input type="checkbox"/> Enfermedad por virus y bacterias.
	<input type="checkbox"/> Levantamiento de peso.	<input type="checkbox"/> Psicológicos.	<input type="checkbox"/> Otro: ¿Cuál?	
6.	¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas).			
	<input type="checkbox"/> Creación de documentos	<input type="checkbox"/> Iniciativa	<input type="checkbox"/> Creatividad	<input type="checkbox"/> Servicio al cliente
	<input type="checkbox"/> Orden y aseo	<input type="checkbox"/> Ventas	<input type="checkbox"/> Trabajo individual	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en equipo
	<input type="checkbox"/> Convencimiento	<input type="checkbox"/> Carisma	<input type="checkbox"/> Liderazgo	<input type="checkbox"/> Manejo de herramientas tecnológicas
7.	¿Cree usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su cargo?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
8.	¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
9.	¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?			
	<input type="checkbox"/> Sí			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
10.	¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de la calidad?			
	<input type="checkbox"/> Sí			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
11.	¿Si en la funeraria Rodríguez implementaran un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
12.	¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad de la Funeraria Rodríguez?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
13.	¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			
14.	¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Sí			
	<input type="checkbox"/> No			

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	3 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

15.	¿Sabe usted si existe un manual de calidad dentro de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
16.	¿Cree usted que el administrador trasmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
17.	¿Existen procesos definidos para el suministro de los productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
18.	¿La funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
19.	¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
20.	¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No


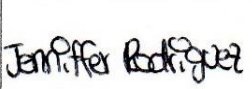




ELABORÓ				APROBÓ
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador
FIRMA				

Figura 09. Resultados de encuesta 03 de Talento Humano (Fuentes: Instrumentos de recolección)


Resultados encuesta 04: Contador

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSIÓN	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	1 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA					
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.				
INFORMACIÓN					
NOMBRE:	Leandra Jineth Rodríguez Calderon				
CARGO:	Contadora	PROCESO:	Financiero -		
JEFE SUPERIOR:	Administrador	SUBORDINADO:			
NIVEL DE ACCIÓN:	Estratégico	Misional	Apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>	(Marque con una x)
(*) Por favor conteste las siguientes preguntas.					
1.	¿En qué área colabora dentro de la empresa?				
	Administrador.	Secretaría.	<input checked="" type="checkbox"/> Contabilidad.	Recursos Humanos.	
	Publicidad.	Servicios varios.			
2.	¿Con quién se relaciona para la ejecución exitosa de su cargo?				
	<input checked="" type="checkbox"/> Administrador.	<input checked="" type="checkbox"/> Secretaría.	<input checked="" type="checkbox"/> Contabilidad.	Recursos Humanos.	
	Publicidad.	Servicios varios.	Todas las anteriores.		
3.	¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?				
	<input checked="" type="checkbox"/> Si	No			
4.	¿Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				
	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación	Organización	Dirigir	<input checked="" type="checkbox"/> Controlar	
	<input checked="" type="checkbox"/> Analizar	<input checked="" type="checkbox"/> Calcular	Deducir	Comprensión	
	Concentración	<input checked="" type="checkbox"/> Toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/> Manejo de TIC	Otros: ¿Cuál? _____	
5.	¿Indique los riesgos a los que está expuesto? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	2 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

	Estrés laboral.	Caídas.	Mala postura	Enfermedad por virus y bacterias.
	Levantamiento de peso.	Psicológicos.	Otro: ¿Cuál? Ninguna de las anteriores	
6.	¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas).			
	Creación de documentos	Iniciativa	Creatividad	Servicio al cliente
	Orden y aseo	Ventas	Trabajo individual	Trabajo en equipo
	Convencimiento	Carisma	Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/> Manejo de herramientas tecnológicas
7.	¿Cree usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su cargo?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
8.	¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?			
	<input type="checkbox"/> Si			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
9.	¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
10.	¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de la calidad?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
11.	¿Si en la funeraria Rodríguez implementaran un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
12.	¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad de la Funeraria Rodríguez?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
13.	¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
14.	¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	3 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

15.	¿Sabe usted si existe un manual de calidad dentro de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
16.	¿Cree usted que el administrador trasmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
17.	¿Existen procesos definidos para el suministro de los productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
18.	¿La funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
19.	¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
20.	¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No



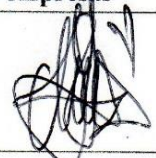



ELABORÓ			APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador
FIRMA				

Figura 10. Resultados encuesta 04 contador (Fuente: Instrumento de recolección)


Resultados encuesta 05: Encargado publicidad

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-1-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	1 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA				
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.			
INFORMACIÓN				
NOMBRE:	Camilo Andres Rodriguez Calderon			
CARGO:	Diseño Publicidad		PROCESO:	Prestación servicios funerarios
JEFE SUPERIOR:	Administrador		SUBORDINADO:	
NIVEL DE ACCIÓN:	Estratégico	Misional	<input checked="" type="checkbox"/> Apoyo	(Marque con una x)
(*) Por favor conteste las siguientes preguntas.				
1. ¿En qué área colabora dentro de la empresa?				
	<input type="checkbox"/> Administrador.	<input type="checkbox"/> Secretaría.	<input type="checkbox"/> Contabilidad.	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos.
	<input checked="" type="checkbox"/> Publicidad.	<input type="checkbox"/> Servicios varios.		
2. ¿Con quién se relaciona para la ejecución exitosa de su cargo?				
	<input checked="" type="checkbox"/> Administrador.	<input checked="" type="checkbox"/> Secretaria.	<input type="checkbox"/> Contabilidad.	<input type="checkbox"/> Recursos Humanos.
	<input type="checkbox"/> Publicidad.	<input type="checkbox"/> Servicios varios.	<input type="checkbox"/> Todas las anteriores.	
3. ¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?				
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
4. ¿Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				
	<input type="checkbox"/> Planeación	<input type="checkbox"/> Organización	<input type="checkbox"/> Dirigir	<input type="checkbox"/> Controlar
	<input type="checkbox"/> Analizar	<input type="checkbox"/> Calcular	<input type="checkbox"/> Deducir	<input type="checkbox"/> Comprensión
	<input checked="" type="checkbox"/> Concentración	<input type="checkbox"/> Toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/> Manejo de TIC	Otros: ¿Cuál? _____
5. ¿Indique los riesgos a los que está expuesto? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	2 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

<input checked="" type="checkbox"/>	Estrés laboral.	<input type="checkbox"/>	Caídas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Mala postura	<input checked="" type="checkbox"/>	Enfermedad por virus y bacterias.
	Levantamiento de peso.	<input checked="" type="checkbox"/>	Psicológicos.	<input type="checkbox"/>	Otro: ¿Cuál?		
6.	¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas).						
	Creación de documentos	<input checked="" type="checkbox"/>	Iniciativa	<input checked="" type="checkbox"/>	Creatividad		Servicio al cliente
	<input checked="" type="checkbox"/>	Orden y aseo	Ventas	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo individual		Trabajo en equipo
		Convencimiento	Carisma		Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de herramientas tecnológicas
7.	¿Cree usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su cargo?						
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si					
	<input type="checkbox"/>	No					
8.	¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?						
	<input type="checkbox"/>	Si					
	<input checked="" type="checkbox"/>	No					
9.	¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?						
	<input type="checkbox"/>	Si					
	<input checked="" type="checkbox"/>	No					
10.	¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de la calidad?						
	<input type="checkbox"/>	Si					
	<input checked="" type="checkbox"/>	No					
11.	¿Si en la funeraria Rodríguez implementaran un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?						
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si					
	<input type="checkbox"/>	No					
12.	¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad de la Funeraria Rodríguez?						
	<input type="checkbox"/>	Si					
	<input checked="" type="checkbox"/>	No					
13.	¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?						
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si					
	<input type="checkbox"/>	No					
14.	¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?						
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si					
	<input type="checkbox"/>	No					

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	3 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

15.	¿Sabe usted si existe un manual de calidad dentro de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
16.	¿Cree usted que el administrador trasmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
17.	¿Existen procesos definidos para el suministro de los productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
18.	¿La funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
19.	¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
20.	¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No


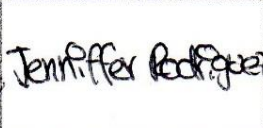




ELABORÓ				APROBÓ
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vannessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador
FIRMA				

Figura 11. Resultados encuesta 05 encargado publicidad (Fuente: Instrumento de recolección)


Resultados encuesta 06: Tanatologo

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-1-001
			VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	1 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA				
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.			
INFORMACIÓN				
NOMBRE:	Humberto Rincón			
CARGO:	Tanatólogo	PROCESO:	Embalsamiento y/o Tanatología	
JEFE SUPERIOR:	Administrador		SUBORDINADO:	
NIVEL DE ACCIÓN:	Estratégico	Misional	<input checked="" type="checkbox"/> Apoyo	(Marque con una x)
(*) Por favor conteste las siguientes preguntas.				
1.	¿En qué área colabora dentro de la empresa?			
	Administrador.	Secretaría.	Contabilidad.	Recursos Humanos.
	Publicidad.	<input checked="" type="checkbox"/> Servicios varios.		
2.	¿Con quién se relaciona para la ejecución exitosa de su cargo?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Administrador.	<input checked="" type="checkbox"/> Secretaría.	Contabilidad.	<input checked="" type="checkbox"/> Recursos Humanos.
	Publicidad.	Servicios varios.	Todas las anteriores.	
3.	¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?			
	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	No			
4.	¿Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)			
	<input checked="" type="checkbox"/> Planeación	<input checked="" type="checkbox"/> Organización	Dirigir	Controlar
	Analizar	Calcular	<input checked="" type="checkbox"/> Deducir	Comprensión
	<input checked="" type="checkbox"/> Concentración	<input checked="" type="checkbox"/> Toma de decisiones	Manejo de TIC	Otros: ¿Cuál? _____
5.	¿Indique los riesgos a los que está expuesto? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)			

	FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-I-001
			VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		PÁGINA	2 DE 3
			VIGENTE DESDE	10/04/2019

	<input type="checkbox"/> Estrés laboral.	<input type="checkbox"/> Caídas.	<input checked="" type="checkbox"/> Mala postura	<input checked="" type="checkbox"/> Enfermedad por virus y bacterias.
	<input checked="" type="checkbox"/> Levantamiento de peso.	<input checked="" type="checkbox"/> Psicológicos.	Otro: ¿Cuál?	
¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas).				
6.	<input type="checkbox"/> Creación de documentos	<input type="checkbox"/> Iniciativa	<input type="checkbox"/> Creatividad	<input type="checkbox"/> Servicio al cliente
	<input checked="" type="checkbox"/> Orden y aseo	<input type="checkbox"/> Ventas	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo individual	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en equipo
	<input type="checkbox"/> Convencimiento	<input type="checkbox"/> Carisma	<input type="checkbox"/> Liderazgo	<input type="checkbox"/> Manejo de herramientas tecnológicas
¿Cree usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su cargo?				
7.	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?				
8.	<input type="checkbox"/> Si			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?				
9.	<input type="checkbox"/> Si			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de la calidad?				
10.	<input type="checkbox"/> Si			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
¿Si en la funeraria Rodríguez implementaran un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?				
11.	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad de la Funeraria Rodríguez?				
12.	<input type="checkbox"/> Si			
	<input checked="" type="checkbox"/> No			
¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?				
13.	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			
¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?				
14.	<input checked="" type="checkbox"/> Si			
	<input type="checkbox"/> No			

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSION	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	3 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

15.	¿Sabe usted si existe un manual de calidad dentro de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
16.	¿Cree usted que el administrador trasmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
17.	¿Existen procesos definidos para el suministro de los productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
18.	¿La funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
19.	¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No
20.	¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	No





ELABORÓ			APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador
FIRMA				

Figura 12. Resultados encuesta 06 tanatólogo (Fuente: Instrumento de recolección)

❖ Tabulación de la encuestas

Tabla 01.*Tabla de tabulación pregunta 01*

Pregunta 01. ¿En qué área colabora dentro de la empresa?		
Respuesta	Número	%
Administrador	1	12,50%
Secretaria	2	25,00%
Contabilidad	1	12,50%
Recursos humanos	1	12,50%
Publicidad	2	25,00%
Servicios varios	1	12,50%

Datos obtenidos del instrumento de recolección de información (Fuente: elaboración propia)

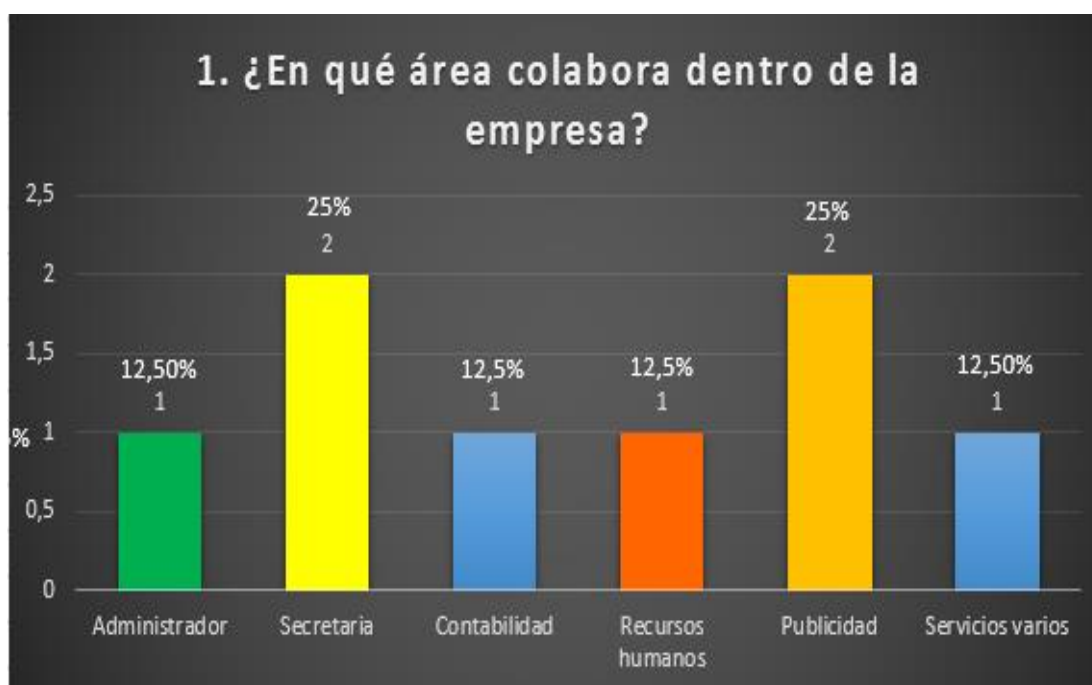


Figura 13. Gráfico resultados pregunta 01 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 02.

Tabla de pregunta 02: ¿Con quién se relaciona para la ejecución exitosa de su cargo?

Pregunta 02. ¿con quién se relaciona para la ejecución exitosa de su cargo?		
Respuesta	Número	%
Administrador	3	27,27%
Secretaria	3	27,27%
Contabilidad	1	9,09%
Recursos humanos	1	9,09%
Publicidad	0	0,00%
Servicios varios	0	0,00%
Todas las anteriores	3	27,27%

Datos obtenidos de instrumento de recolección (Fuente: Elaboración propia)

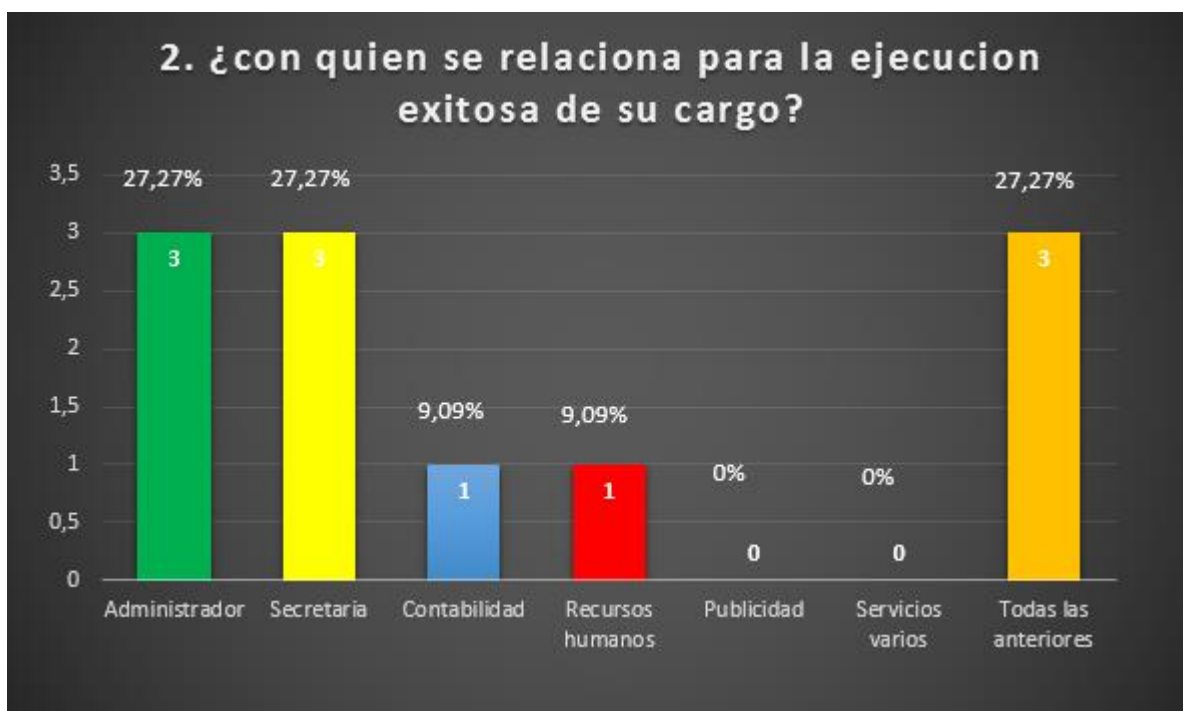


Figura 14. Gráfico resultados pregunta 02 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 03.*Tabla de resultados pregunta 03*

Pregunta 03. ¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?		
Respuesta	Número	%
Si	6	100%
No	0	0%

Datos obtenidos de resultados del instrumento de recolección de información (Fuente: Elaboración propia)



Figura 15. Gráfico resultados pregunta 03 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 04.*Tabla de tabulación pregunta 04*

Pregunta 04. Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo			
Respuesta	Número	%	
Planeación	4	14,29%	
Organización	3	10,71%	
Dirigir	1	3,57%	
Controlar	2	7,14%	
Analizar	2	7,14%	
Calcular	1	3,57%	
Deducir	1	3,57%	
Comprensión	2	7,14%	
Concentración	4	14,29%	
Toma de decisiones	3	10,71%	
Manejo de TIC	5	17,86%	
Otro	0	0,00%	

Datos obtenidos de instrumento de recolección de información (Fuente: Elaboración propia)

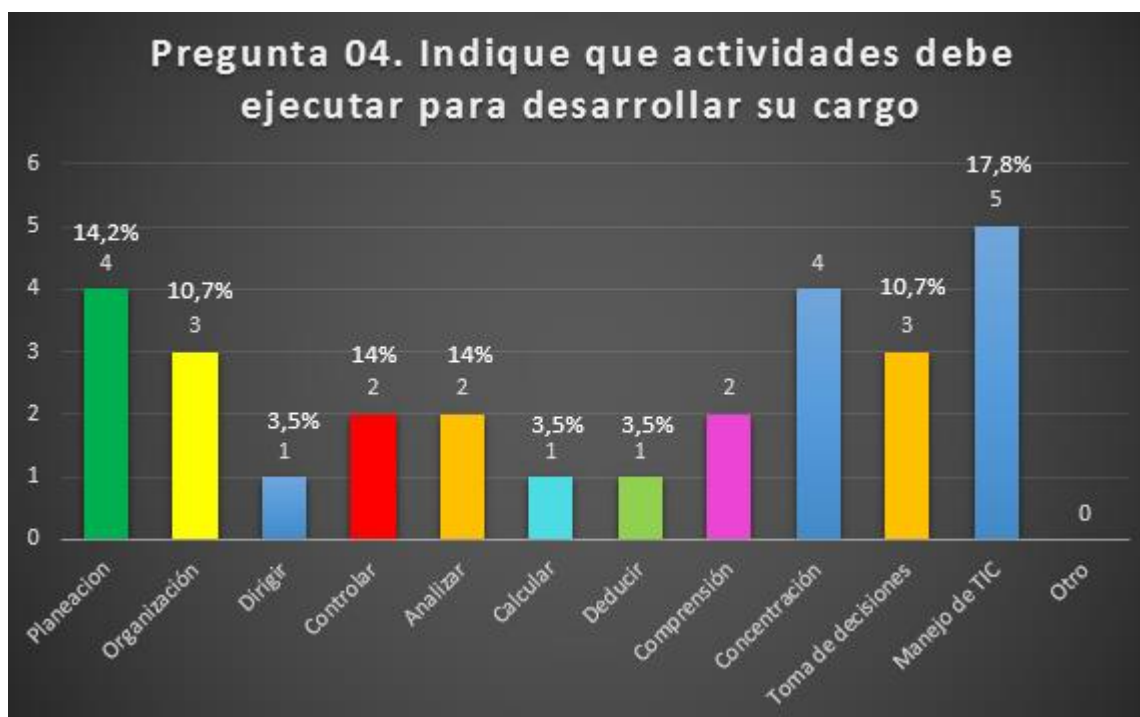


Figura 16. Gráfico resultados pregunta 04 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 05.*Tabla de tabulación pregunta 05*

Pregunta 05. Indique los riesgos a los que está expuesto			
Respuesta	Número	%	
Estrés laboral	4	28,57%	
Caídas	3	21,43%	
Mala postura	1	7,14%	
Enfermedad por virus y bacterias	2	14,29%	
Levantamiento de peso	2	14,29%	
Psicológicos	1	7,14%	
Otros	1	7,14%	

Datos obtenidos de instrumento de recolección (Fuente: Elaboración propia)

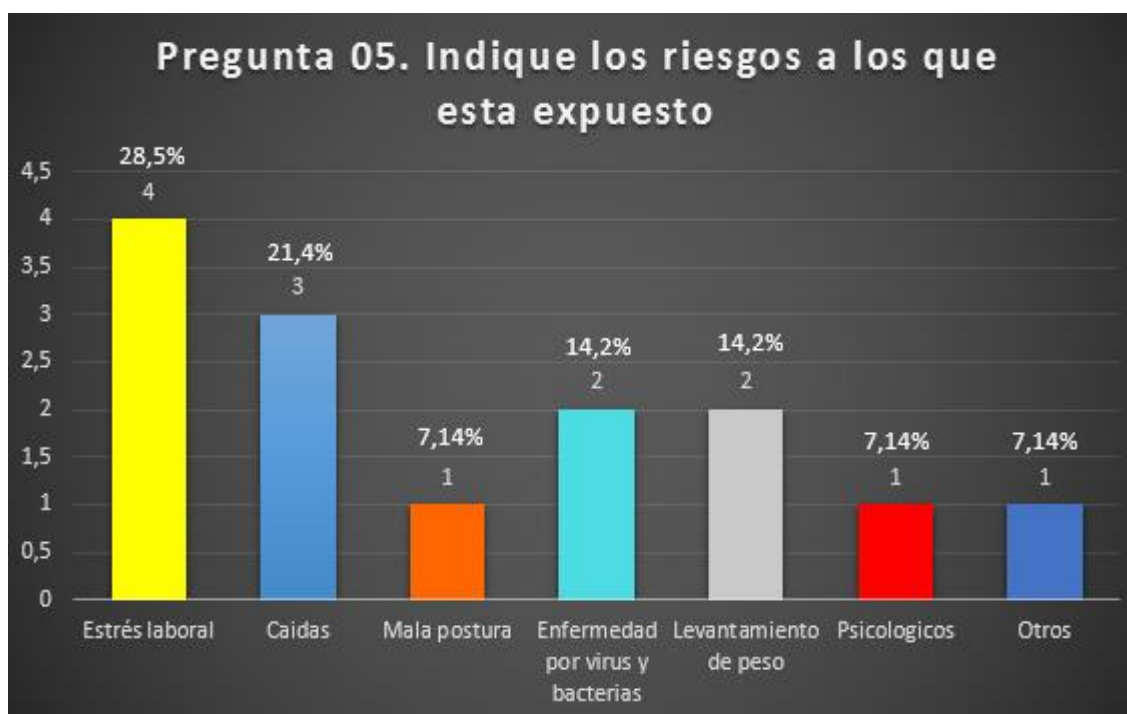


Figura 17. Gráfico resultados pregunta 05 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 06.
Tabulación pregunta 06

Pregunta 06. ¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo?			
Respuesta	Número	%	
Creación de documentos	1	4,00%	
Iniciativa	2	8,00%	
Creatividad	2	8,00%	
Servicio al cliente	2	8,00%	
Orden y aseo	2	8,00%	
Ventas	1	4,00%	
Trabajo individual	3	12,00%	
Trabajo en equipo	3	12,00%	
Convencimiento	2	8,00%	
Carisma	2	8,00%	
Liderazgo	1	4,00%	
Manejo de herramientas tecnológicas	4	16,00%	

Datos obtenidos de instrumento de recolección (Fuente: Elaboración propia)

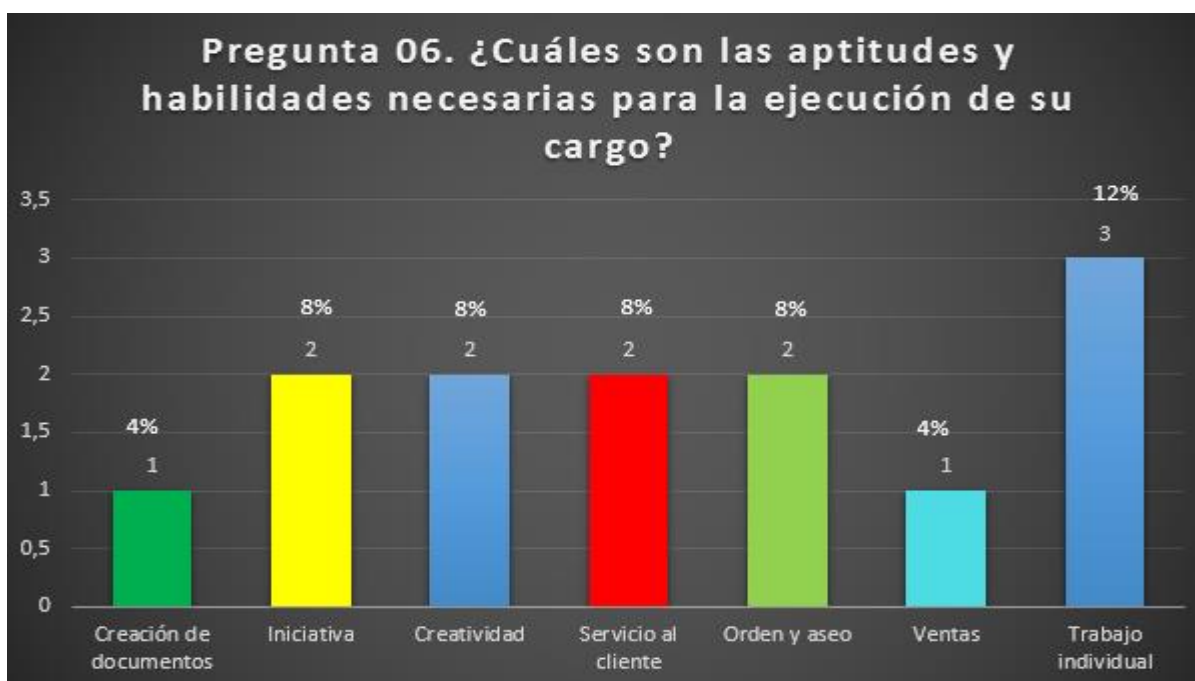


Figura 18. Gráfico resultados pregunta 06 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 07.*Tabla resultados pregunta 07*

Pregunta 07. ¿Cree usted que cuenta con las herramientas?		
Respuesta	Número	%
Si	6	100%
No	0	0%

Datos obtenidos de instrumento de recolección encuesta (Fuente: Elaboración propia)



Figura 19. Gráfico resultados pregunta 07 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 08.*Tabulación pregunta 08*

Pregunta 08. ¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?		
Respuesta	Número	%
Si	3	100%
No	3	0%

Datos obtenidos de instrumento de recolección

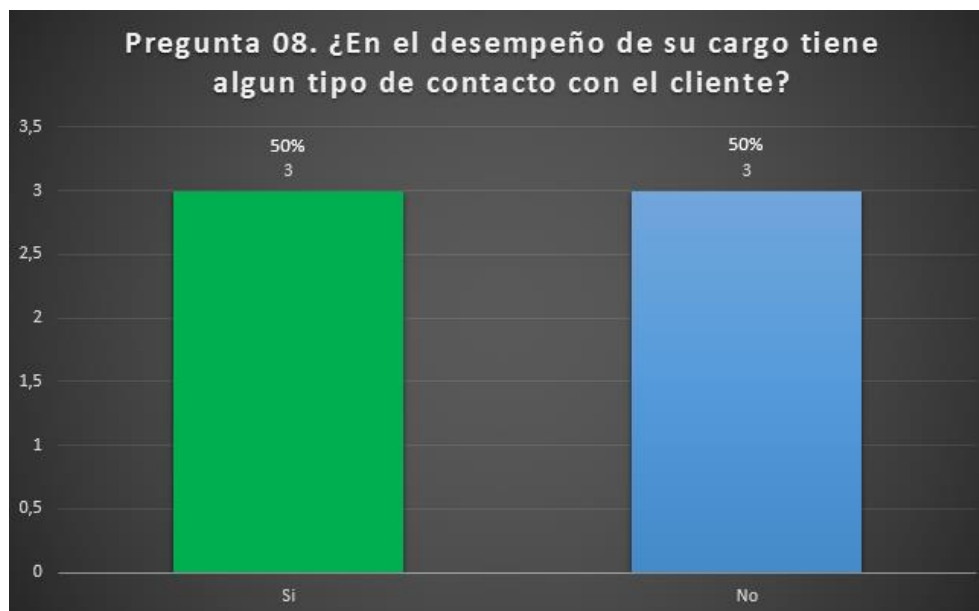


Figura 20. Gráfico resultados pregunta 08 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 09.

Tabulación pregunta 09

Pregunta 09. ¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?

Respuesta	Número	%
Si	3	50%
No	3	50%



Figura 21. Gráfica resultados pregunta 09 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 10.
Tabulación pregunta 10

Pregunta 10. ¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de calidad?		
Respuesta	Número	%
Si	1	17%
No	5	83%

Datos de instrumento de recolección pregunta 10 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

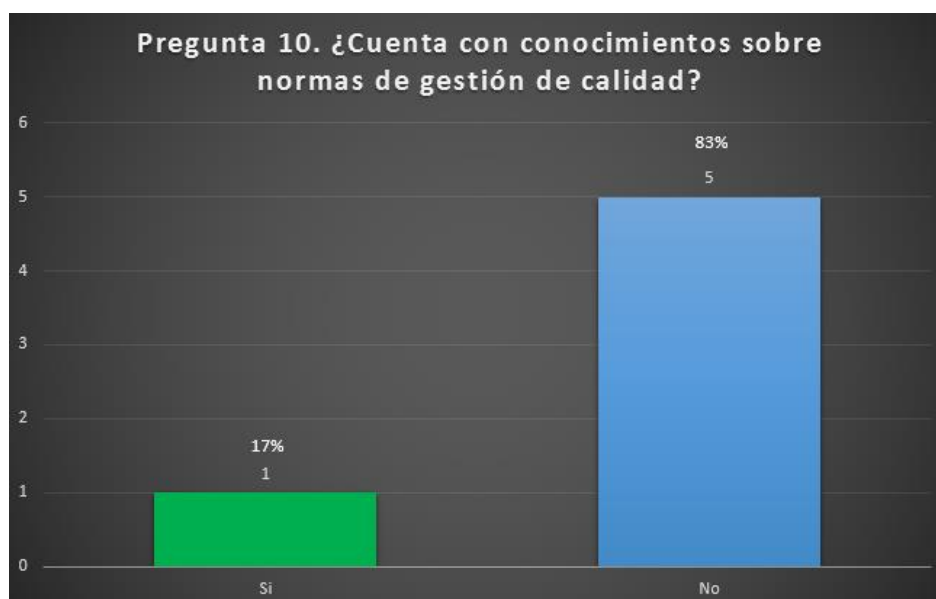


Figura 22. Gráfico resultados pregunta 10 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 11.
Tabla tabulación pregunta 11

Pregunta 11. ¿Sí en la Funeraria Rodríguez implementarían un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?		
Respuesta	Número	%
Si	1	17%
No	5	83%

Datos obtenidos de instrumento de recolección (Fuente: Elaboración propia)

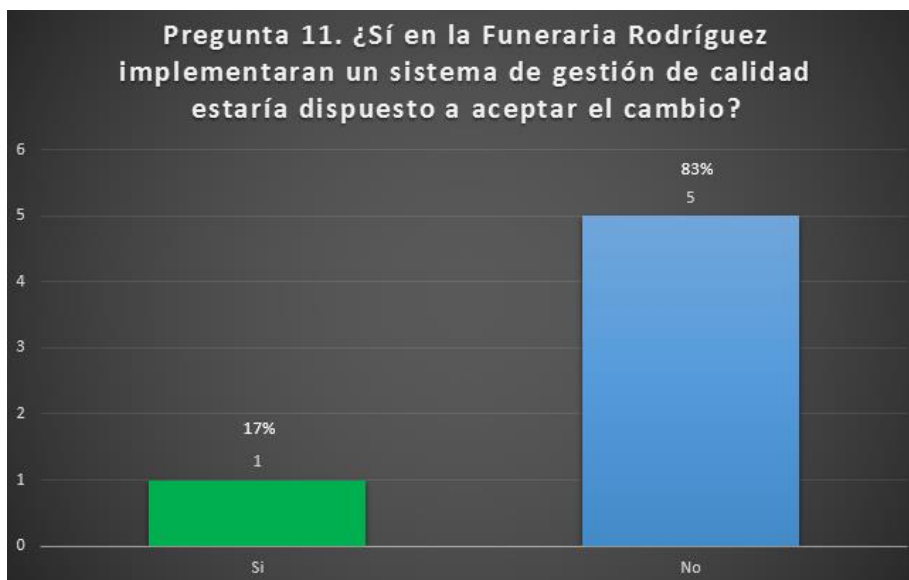


Figura 23. Gráfico resultados pregunta 11 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 12.

Tabla de tabulación pregunta 12

Pregunta 12. ¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad en la Funeraria Rodríguez?

Respuesta	Número	%
Si	4	67%
No	2	33%

Datos obtenidos de instrumento de recolección pregunta 12 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

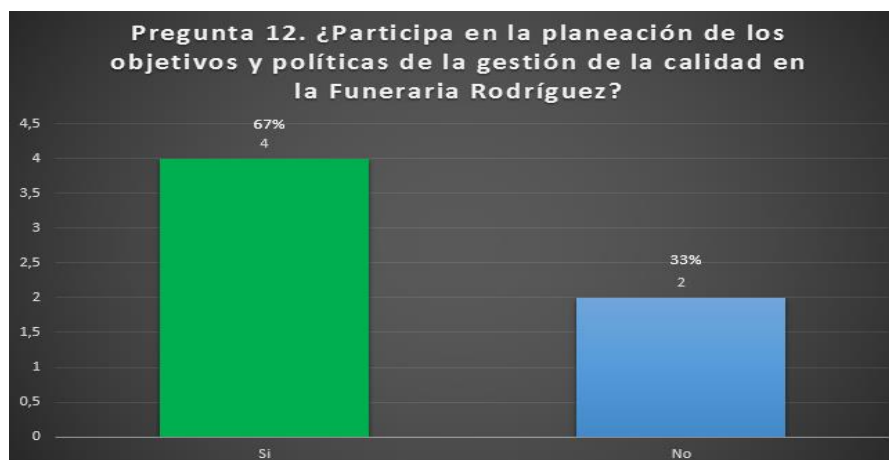


Figura 24. Gráfico resultados pregunta 12 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 13.
Tabulación pregunta 13

Pregunta 13. ¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?		
Respuesta	Número	%
Si	6	100%
No	0	0%

Datos obtenidos de instrumento de recolección pregunta 13 encuesta (Fuente: Elaboración empresa)

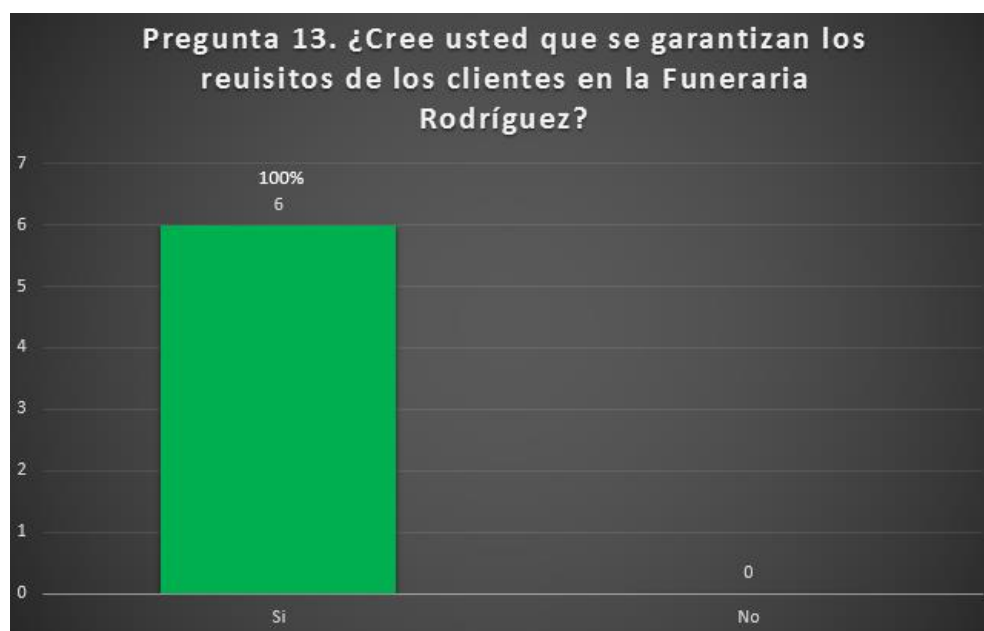


Figura 25. Gráfico resultados pregunta 13 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 14.
Tabla de tabulación pregunta 14

Pregunta 14. ¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?		
Respuesta	Número	%
Si	6	100%
No	0	0%

Datos obtenidos resultados instrumento de recolección pregunta 14 (Fuente: Elaboración propia)

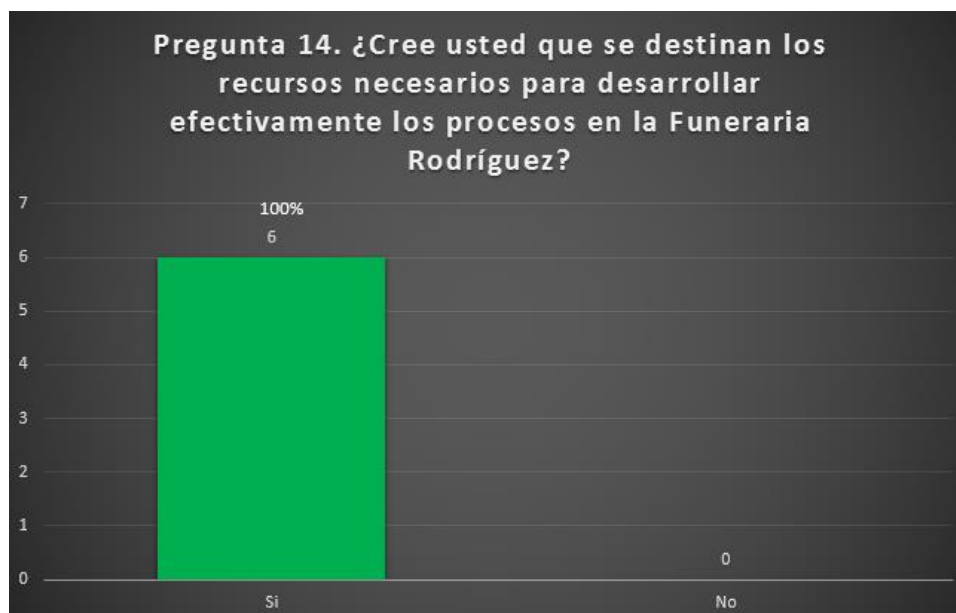


Figura 26. Gráfico resultados pregunta 14 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 15.

Tabla de tabulación pregunta 15

Pregunta 15. ¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?

Respuesta	Número	%
Si	0	0%
No	6	100%

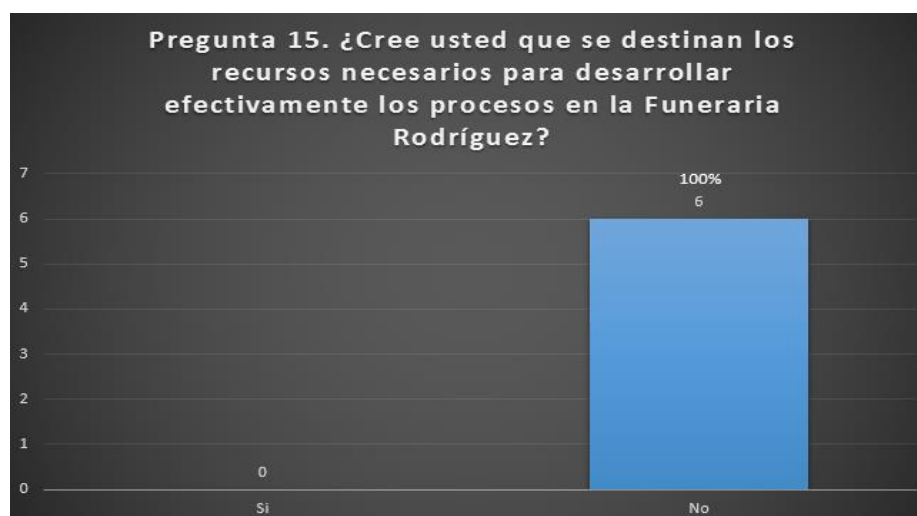


Figura 27. Gráfico resultados pregunta 15 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 16.*Tabla de tabulación pregunta 16*

Pregunta 16. ¿Cree usted que el administrador transmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?		
Respuesta	Número	%
Si	6	100%
No		0%

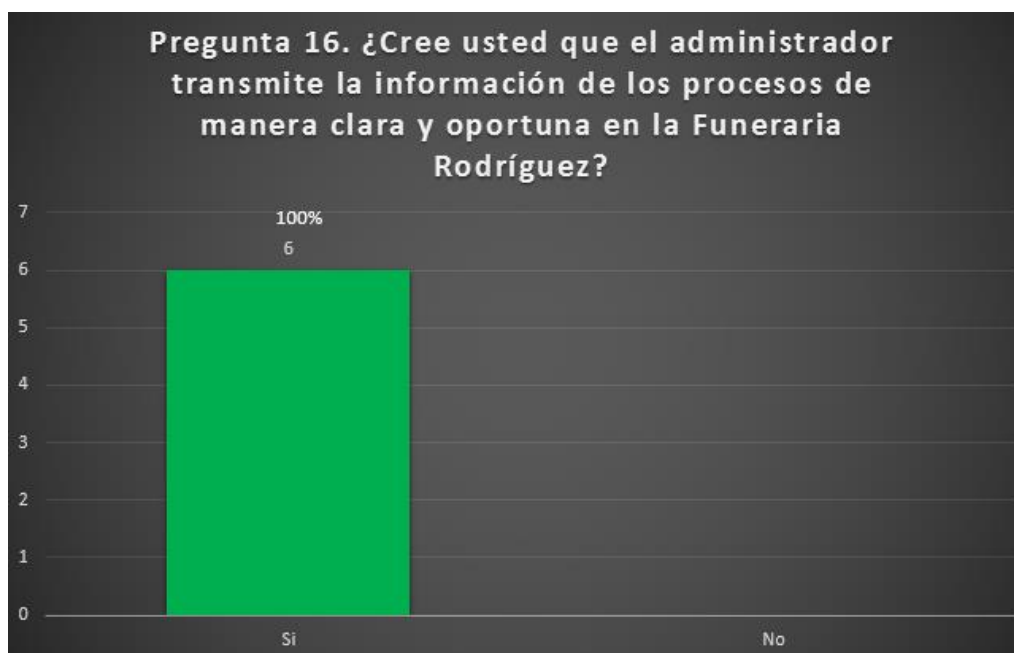


Figura 28. Gráfico resultados pregunta 16 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 17.*Tabla de tabulación pregunta 17*

Pregunta 17. ¿Existen procesos definidos para el suministro de productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?		
Respuesta	Número	%
Si	6	100%
No		0%

Datos obtenidos de instrumento de recolección (Fuente: Elaboración propia)

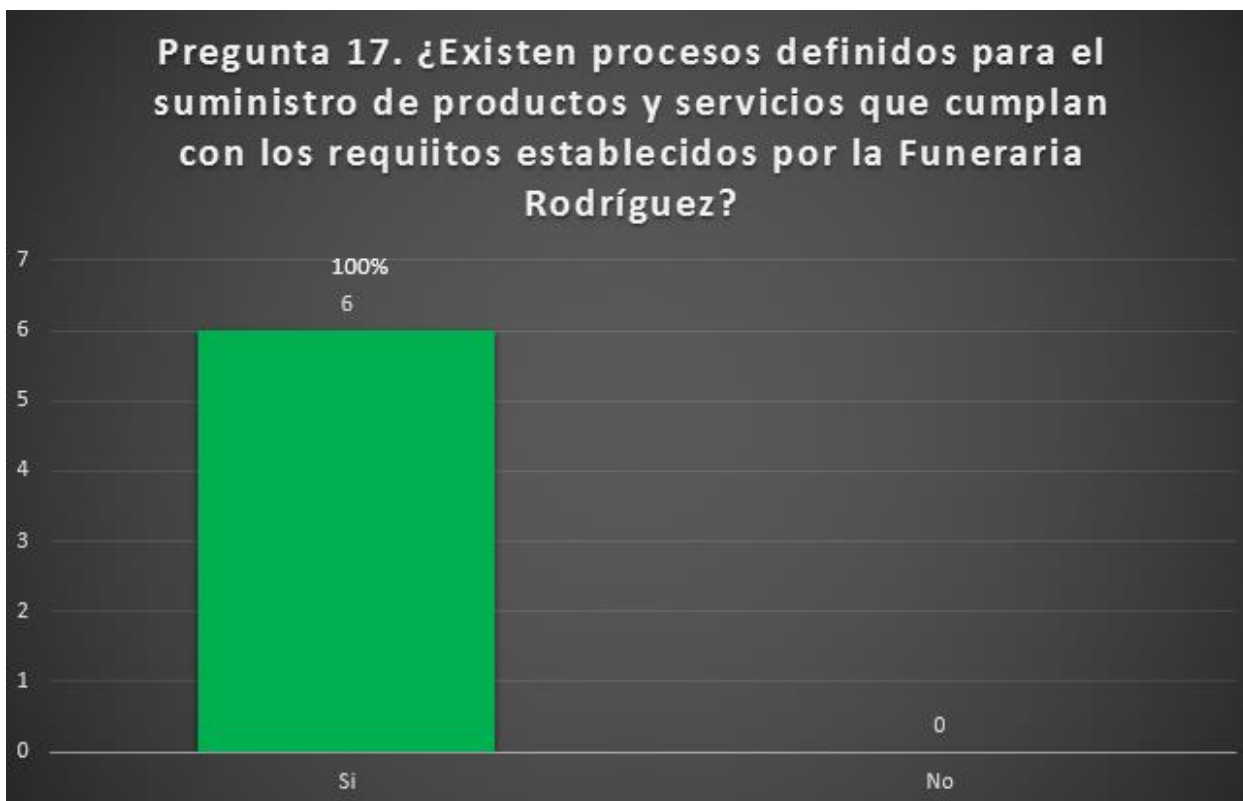


Figura 29. Gráfico resultados pregunta 17 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 18.

Tabla de tabulación pregunta 18

Pregunta 18. ¿La Funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?		
Respuesta	Número	%
Si	6	100%
No		0%

Datos obtenidos de instrumento de recolección encuesta (Fuente: Elaboración propia)



Figura 30. Gráfica resultados pregunta 18 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 19.

Tabla de tabulación pregunta 19

Pregunta 19. ¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?

Respuesta	Número	%
Si	3	50%
No	3	50%

Datos obtenidos de instrumento de recolección (Fuente: Elaboración propia)



Figura 31. Gráfico resultado pregunta 19 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 20.*Tabla de tabulación pregunta 20*

Pregunta 20. ¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?		
Respuesta	Número	%
Si	1	17%
No	5	83%

Datos obtenidos de instrumento de recolección (Fuente: Elaboración propia)

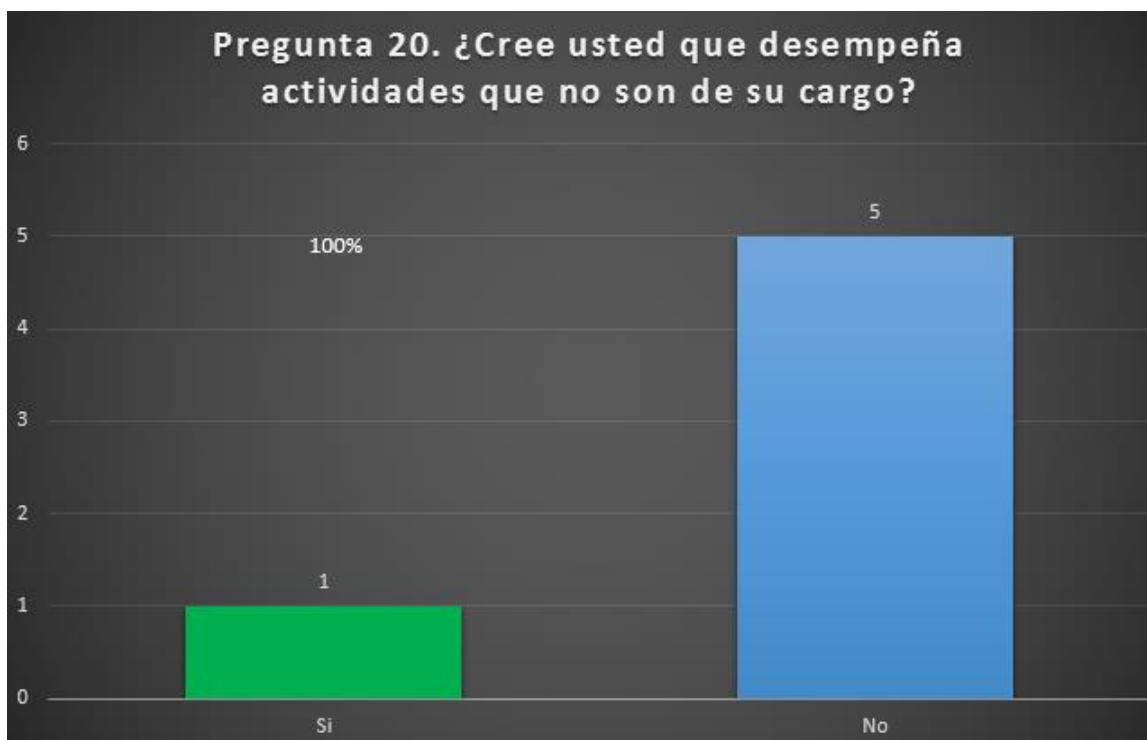


Figura 32. Gráfico resultados pregunta 20 encuesta (Fuente: Elaboración propia)

Luego de la aplicación del instrumento de observación exploratoria para la identificación y análisis del nivel cumplimiento general de la norma ISO 9001: 2015 en la Funeraria Rodríguez se procedió a aplicar la encuesta al personal de la empresa para realizar la caracterización de los procesos de la empresa de la cual se pudo obtener como resultado la siguiente caracterización para el diseño del sistema de gestión de calidad.

Caracterización de los procesos identificados en la empresa


					
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Código	E-GA-C-001
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO	ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISIONAL	<input type="checkbox"/>	APOYO <i>(Marque con una x)</i>
OBJETIVO:	Coordinar las cargas administrativas de la empresa, asegurando el manejo eficiente de los recursos materiales y humanos con que cuenta la empresa, garantizar el adecuado cumplimiento de los compromisos financieros, mediante la correcta administración y control de los valores monetarios y documentales de la Funeraria Rodríguez.				
RESPONSABLE:	Administrador				
ALCANCE					
Este proceso aplica a todas las áreas de la empresa con el fin de cumplir con la misión de la empresa y alcanzar la visión de la misma.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Junta Directiva	Lineamientos	Firma de convenios corporativos e individuales, contratos de servicio pre-sequial.		Convenio con cooperativas funerarias, alcaldía, hospital, usuarios independientes.	Cientes
Junta Directiva	Contrato con proveedores, nomina	Pago a proveedores, empleados y servicios públicos.		Consignaciones, pagos en efectivo.	Proveedores, empleados de la empresa.
Junta Directiva	Contratos de mantenimiento	Pago mantenimiento automotor, equipos tanatopraxia, computadores e impresoras.		Consignaciones pago en efectivo.	Empresas de mantenimiento, personas naturales.
Entidades Públicas	Cuentas de cobro	Pago de impuestos predial, industria y comercio y vehicular.		Pago en efectivo.	Empresas públicas.
INDICADORES DE CALIDAD					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Satisfacción del cliente.			* (Clientes satisfechos / Total de clientes).		
* Nivel de cumplimientos de los procesos.			* (Procesos cumplidos / Total de procesos).		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura 33. Caracterización de proceso administrativo (Fuente: Elaboración propia)


 Funeraria Rodríguez Nit. 455707-1 Régimen Simplificado					
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Código	E-GS-C-002
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN SECRETARIA				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISIONAL	APOYO	(Marque con una x)
OBJETIVO:	Contribuir con la dirección en la planeación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta nuestra empresa, a fin de proporcionar oportunamente los servicios administrativos que se requieran para el desarrollo de las funciones de la dependencia.				
RESPONSABLE:	Secretaria				
ALCANCE					
Aplica a todas las áreas de la empresa con el fin de optimizar los servicios, para brindarlos de manera oportuna para el desarrollo de las funciones establecidas.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Administrador	Recibos	Recaudo cuotas de afiliaciones.		Recibos de caja por pago afiliaciones.	Clientes
Administrador	Manual	Manejo de archivo de registros de defunción.		Registros defunción.	Clientes y empresa.
Administrador	Manual	Tramite de la documentación al administrador del cementerio, licencia de inhumación.		Permisos, Licencias.	Clientes
Administrador	Manual	Envío de documentación en caso de prestación de servicios a otras entidades funerarias, diligencias de registraduría y notaria.		Documentos	Clientes y empresa.
INDICADORES					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Nivel de cumplimiento de las actividades programadas. * Nivel de satisfacción de los cliente.			* (Actividades realizadas / Actividades Programadas). * (Clientes satisfechos / Total de clientes).		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura 34. Caracterización proceso secretaria (Fuente: Elaboración propia)


					
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Código	E-GAS-C-003
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISIONAL		APOYO
	<i>(Marque con una x)</i>				
OBJETIVO:	Brindar una asesoría adecuada, oportuna y eficaz a nuestros usuarios, satisfaciendo sus necesidades ofreciendo planes exequiales adecuados, donde se cumplan con todas sus expectativas.				
RESPONSABLE:	Atención al usuario				
ALCANCE					
Aplica para el área de atención al usuario, con el fin de satisfacer las necesidades e inquietudes a los clientes que generen un sentido de pertenencia brindando información oportuna, confiable y clara.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Secretaria	Manual	Información sobre los planes exequiales ofrecidos.		Información	Cientes
Secretaria	Manual	Recepción de documentación de las personas que se van afiliar, Elaboración del contrato de servicio pre-exequiales y Carnet de afiliación.		Contratos pre-exequiales, carnet de afiliación.	Cientes.
Secretaria	Manual	Elaboración de avisos murales o carteles		Avisos, carteles.	Cientes
INDICADORES					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Nivel de satisfacción de los clientes.			* (Clientes satisfechos / Total de clientes).		
* Nivel de eficiencia en la venta.			* (Ventas de planes exequiales / Total de consultar para compra de planes).		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura 35. Caracterización proceso atención al usuario (Fuente: Elaboración propia)

FUENTES DE ENTRADAS		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Servicios Generales		Manual de funciones	Recolección de basuras en oficinas, salas de velación, cafetería, bodega, Barrer y trapear oficinas, salas de velación, cafetería, bodega.	Aseo instalaciones	Cientes
Servicios Generales		Manual de funciones	Aseo y desinfección de los baños públicos, Servicio de mantenimiento.	Aseo y desinfección de baños.	Cientes
Servicios Generales		Insumos Cafetería	Preparación de tinto, Preparación de agua aromática.	Bebidas	Cientes
Servicios Generales		Manual de funciones	Atender personal que llega a la cafetería.	Atención cafetería	Cientes.

INDICADORES		FÓRMULA
* Nivel de satisfacción del servicio		* (Número de atenciones conformes / Total de atenciones prestadas)
* Nivel de eficiencia en la atenciones		* (Nivel de alistamiento promedio de los servicios / Total de servicios prestados)

ELABORÓ			APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez
FIRMA				

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS		Código	E-GSF-C-004		
		Versión	00		
CARACTERIZACIÓN		Vigencia Desde	06/04/2019		
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS		Página:	1 de 1		
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	X	APOYO	(Marque con una x)
OBJETIVO:	Proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que se requiera en las instalaciones de la funeraria Rodríguez y los incluidos en estos la preparación y alistamiento de las salas de velación y los insumos utilizados en los servicios prestados.				
RESPONSABLE:	Encargado de publicidad.				

ALCANCE	
Aplica para la prestación de servicios en su conjunto con el fin de mantener las instalaciones higiénicas y adecuadas para la prestación de los servicios. Además de gestionar el material publicitario relacionado con la prestación de los servicios.	

Figura 36. Caracterización proceso gestión de servicios funerarios (Fuente: Elaboración propia)

FUENTES DE ENTRADAS		ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Tanatologo		Protocolos	Recepción del cuerpo, retiro de ropa del cadáver.		Cadáver	Clientes
Tanatologo		Protocolos	Incisión en región inguinal, subclavia y abdominal para insertar catéter o aguja en arteria para inyectar formaldehído y extracción de fluidos.		Cadáver	Clientes
Tanatologo		Protocolos	Aseo, vestier y maquillaje facial del cadáver.		Cadáver	Clientes
Tanatologo		Protocolos	Colocación del cadáver en el cofre o ataúd, traslado a sala de velación.		Cadáver	Clientes.

INDICADORES		FÓRMULA
* Nivel de eficiencia de la tanatopraxia		* (Número de servicios con falencias / Total de servicios prestados)

ELABORÓ			APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavián
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez
FIRMA				

PROCESO DE GESTIÓN DEL LABORATORIO TANOPRAXIA		Código	E-GET-C-005
		Versión	00
CARACTERIZACIÓN		Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN EMBALSAMAMIENTO Y / O TANATOPRAXIA		Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	x APOYO
<i>(Marque con una x)</i>			
OBJETIVO:	Conservar y preservar el cadáver en su correcto estado durante las primeras 24 a 72 horas después de ocurrido el fallecimiento.		
RESPONSABLE:	Tanatólogo		

ALCANCE	
Aplica para el área de embalsamamiento con el fin de la preservación del cadáver.	

Figura 37. Caracterización proceso gestión en embalsamamiento y/o tanatopraxia (Fuente: elaboración propia)


 Funeraria Rodríguez Nit. 455707-1 Régimen Simplificado					
PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				Código	E-GTH-C-006
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	x	APOYO	(Marque con una x)
OBJETIVO:	Proveer personal idóneo para cada una de los procesos de la Funeraria Rodríguez, evaluar su desempeño y generar un ambiente laboral apropiado				
RESPONSABLE:	Administrador				
ALCANCE					
Aplica para el área de talento humano, con el fin de brindar un excelente servicio.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
Proceso Gestión del Talento Humano	Perfil de cargos	Contratación.	Personal calificado.	Procesos Organizacionales.	
Proceso Gestión del Talento Humano	Contratos	Capacitación y Formación.	Clima laboral idóneo.	Procesos Organizacionales.	
Proceso Gestión del Talento Humano	Asistencia Laboral	Evaluación del desempeño.	Mejoramiento Continuo.	Procesos Organizacionales.	
Proceso Gestión del Talento Humano	Recursos Financieros	Incentivos	Pago de nomina	Procesos Organizacionales.	
INDICADORES					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Nivel de eficiencia de las capacitaciones			* (Capacitaciones realizadas / Capacitaciones proyectadas)		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura 38. Caracterización proceso talento humano


					
PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA				Código	E-GF-C-007
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN FINANCIERA				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	APOYO	x	(Marque con una x)
OBJETIVO:	Garantizar un manejo adecuado de los recursos mediante la organización y control de la información contable para el análisis financiero y económico de la empresa.				
RESPONSABLE:	Contadora				
ALCANCE					
El proceso inicia con el registro de los movimientos contables y financieros y termina con el análisis de la información y elaboración de informes.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
Gestion de compra.	Comprobantes de egreso	Recolección de documentos, facturas, cuentas de cobro, servicios publicos, nomina, relacion caja menor, otros gastos.	Informes Financiero	Gerente y Contador	
Planeación.	Facturas	Revisar los soportes contables de acuerdo a su naturaleza.	Informes Financiero	Gerente y Contador	
Talento Humano	Formatos de requerimiento	Medir los resultados de la información.	Informes Financiero	Gerente y Contador	
Ventas	comprobantes de ingreso	Sistematizar la información.	Informes Financiero	Gerente y Contador	
INDICADORES					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Nivel de eficiencia en los reportes contables.			* (Reportes pasados a tiempo / Total de reportes)		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura 39. Caracterización proceso de gestión financiera (Fuente: Elaboración propia)


					
PROCESO DE GESTIÓN PUBLICITARIA				Código	E-GP-C-008
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN PUBLICIDAD				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	APOYO	<input checked="" type="checkbox"/>	(Marque con una x)
OBJETIVO:	Coordinar todas las acciones precisas para llevarlas a cabo la publicidad de la empresa como de los servicios exequiales.				
RESPONSABLE:	Encargado de Publicidad				
ALCANCE					
Aplica para el área de publicidad con el fin de transmitir información adecuada y puntual.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Publicidad	Orden de servicios	Elaboración de boletín y audio informativo, carteles y murales sobre el fallecimiento de alguna persona.		Cuñas radiales, boletines informativos.	Clientes
Publicidad	Orden de servicios	Publicación del boletín informativo en Facebook, Twitter, Instagram.		Boletines publicitarios	Clientes
Publicidad	Orden de servicios	Perifoneo por centro poblado y veredas del municipio.		Boletines informativos	Clientes
Publicidad	Orden de servicios	Elaboración de audio promocionando los servicios funerarios.		Cuñas radiales	Clientes.
INDICADORES					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Nivel de eficiencia en los servicios publicitarios.			* (Diseños publicitarios conformes / Total de diseños de total de servicios)		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura 40. Caracterización proceso gestión publicidad (Fuente: Elaboración propia)


 Funeraria Rodríguez NIT. 455707-1 Régimen Simplificado					
PROCESO DE GESTIÓN PUBLICITARIA				Código	E-GPR-C-009
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN DE PROVEEDORES				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	APOYO	<input checked="" type="checkbox"/>	(Marque con una x)
OBJETIVO:	Proveer a cada uno de los procesos la entrada de los productos necesarios para la realización de actividades, obteniendo productos que cumplan con los requerimientos del cliente.				
RESPONSABLE:	Administrador				
ALCANCE					
El proceso de Compras inicia con la identificación de necesidad y/o recepción de solicitud de suministro o de compras y finaliza con la entrega oportuna al área que requiere el insumo.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
Áreas de la empresa.	Necesidad de suministros.	Realizar pedido teniendo en cuenta: inventario, periodo, necesidades y requisitos.	Orden de compra.	Clientes	
Áreas de la empresa.	Oferta de proveedores.	Registrar en orden de pedido los insumos necesarios.	Suministro de bienes necesarios.	Clientes	
Áreas de la empresa.	Oportunidad de descuento en compras.	Verificar remisión y/o factura con la orden de pedido realizada.	Informe	Clientes	
Áreas de la empresa.	Solicitud de Compra.	Realizar pago a proveedores según lo acordado.	Finanzas.	Clientes	
INDICADORES					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Nivel de eficiencia de los proveedores.			* (Servicios recibidos conformes / Total de servicios proveedores prestados a la funeraria Rodríguez).		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura 41. Caracterización proceso gestión de proveedores (Elaboración propia)

FUENTES DE ENTRADAS		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
Compras de Procesos organizacionales y gestión Financiera.		Programa y presupuesto mantenimiento infraestructura general	Establecer el programa anual de mantenimiento de Equipos.	Programa anual de mantenimiento de equipos	Gestión Administrativa, Financiera y de calidad.
Compras de Procesos organizacionales y gestión Financiera.		Solicitud de trabajos a mantenimiento.	Establecer el programa anual de mantenimiento de Infraestructura física.	Solicitudes de necesidades bienes y servicios.	Gestión Administrativa, Financiera y de calidad.
Compras de Procesos organizacionales y gestión Financiera.		Personal entrenado, capacitado y evaluado.	Verificar el estado de la infraestructura física y equipos para identificar necesidades de intervención.	Inventario actualizado	Gestión Administrativa, Financiera y de calidad.

INDICADORES		FÓRMULA
* Nivel de eficiencia del mantenimiento.		* (Mantenimientos realizados / Mantenimientos programadas).

ELABORÓ			APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez
FIRMA				

PROCESO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO		Código	E-M-C-010
		Versión	00
CARACTERIZACIÓN		Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO		Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	APOYO
OBJETIVO:	Mantener las locaciones, maquinaria y equipo en las mejores condiciones técnicas y fitosanitarias para el buen desarrollo de las actividades.		
RESPONSABLE:	Administrador		

ALCANCE	
El proceso inicia con la revisión de instalaciones, maquinaria y equipo y termina con las acciones necesarias para su funcionamiento adecuado.	

Figura 42. Caracterización proceso gestión de mantenimiento (Elaboración propia)


					
PROCESO DE GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA				Código	E-GMC-C-011
				Versión	00
CARACTERIZACIÓN				Vigencia Desde	06/04/2019
GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA				Página:	1 de 1
CLASE DE PROCESO:	ESTRATÉGICO	MISIONAL	APOYO	(Marque con una x)	
OBJETIVO:	Asegurar el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad a través del seguimiento, medición, análisis y control de los procesos, para garantizar su eficiencia, eficacia y efectividad				
RESPONSABLE:	Administrador y secretaria				
ALCANCE					
El proceso de Mejoramiento Continuo inicia con la conciencia de creación del SGC y su compromiso de análisis y verificación de eficiencia, y finaliza con las actividades de autoevaluación organizacional, auditorías internas, acciones correctivas, preventivas, control de documentos y registros, medición de indicadores y seguimiento de los planes de mejora.					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS	
Procesos organizacionales Grupos de interés ISO 9001 - 2015 Auditorías Internas.	Informe de desempeño.	Análisis de resultados teniendo en cuenta estándares de eficiencia y eficacia.	Informes del proceso Planes de Mejora Acciones preventivas y correctivas.	Grupos de interés	
	Requerimientos de la normas.	Retroalimentación, evaluación y control constante de los procesos			
	Informe de Auditorías	Establecer objetivos y metas.			
	Necesidad de mejora.	Establecer acciones y preventivas correctivas			
INDICADORES					
INDICADORES			FÓRMULA		
* Nivel de eficiencia de la gestión de la mejora continua.			* (Planes de mejorora continua ejecutados / Total de proyectos de mejora contunia planeados).		
ELABORÓ				APROBÓ	
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez	
FIRMA					

Figura. 43. Caracterización proceso gestión de la mejora continua (Fuente: Elaboración propia)

Determinación de la Política y objetivos de calidad

Luego de haber realizado la caracterización de los procesos a la Funeraria Rodríguez se procedió a determinar los objetivos y políticas de calidad del diseño de sistema de gestión de la calidad que permitirán orientar las acciones correspondientes en la implementación del

Diseñar los formatos y documentos para la posible implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Funeraria Rodríguez.

❖ Política de calidad.

La Funeraria Rodríguez se compromete a prestar sus servicios funerarios con calidad e innovación incorporando tecnologías amigables que permitan la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, realizando procesos de mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad, asegurando nuestra creación de valor con eficacia y eficiencia logrando ser una empresa reconocida con los mejores estándares de calidad dando cumplimiento a los requerimientos de la norma Técnica Colombiana ISO 9001 – 2015.

❖ Objetivos de calidad.

- Incrementar la calidad, en la prestación de servicios exequiales, a través de ofertas de servicios de prevención exequial que respondan a las necesidades de nuestros clientes.
- Incrementar la rentabilidad de la Funeraria Rodríguez.
- Satisfacer a nuestros clientes mediante soluciones personalizadas, prestándoles un servicio que se corresponda con las necesidades reales, además de ofrecerles un trato profesional y a la vez cercano.
- Realizar un plan de seguimiento al sistema de gestión de la calidad.

- Aumentar el grado de compromiso y satisfacción del personal de la empresa

❖ **Plataforma estratégica de la Funeraria Rodríguez.**

La Funeraria Rodríguez opera en el municipio de Viotá y tiene consignada las siguientes declaraciones:

➤ **Organigrama de la Funeraria Rodríguez**

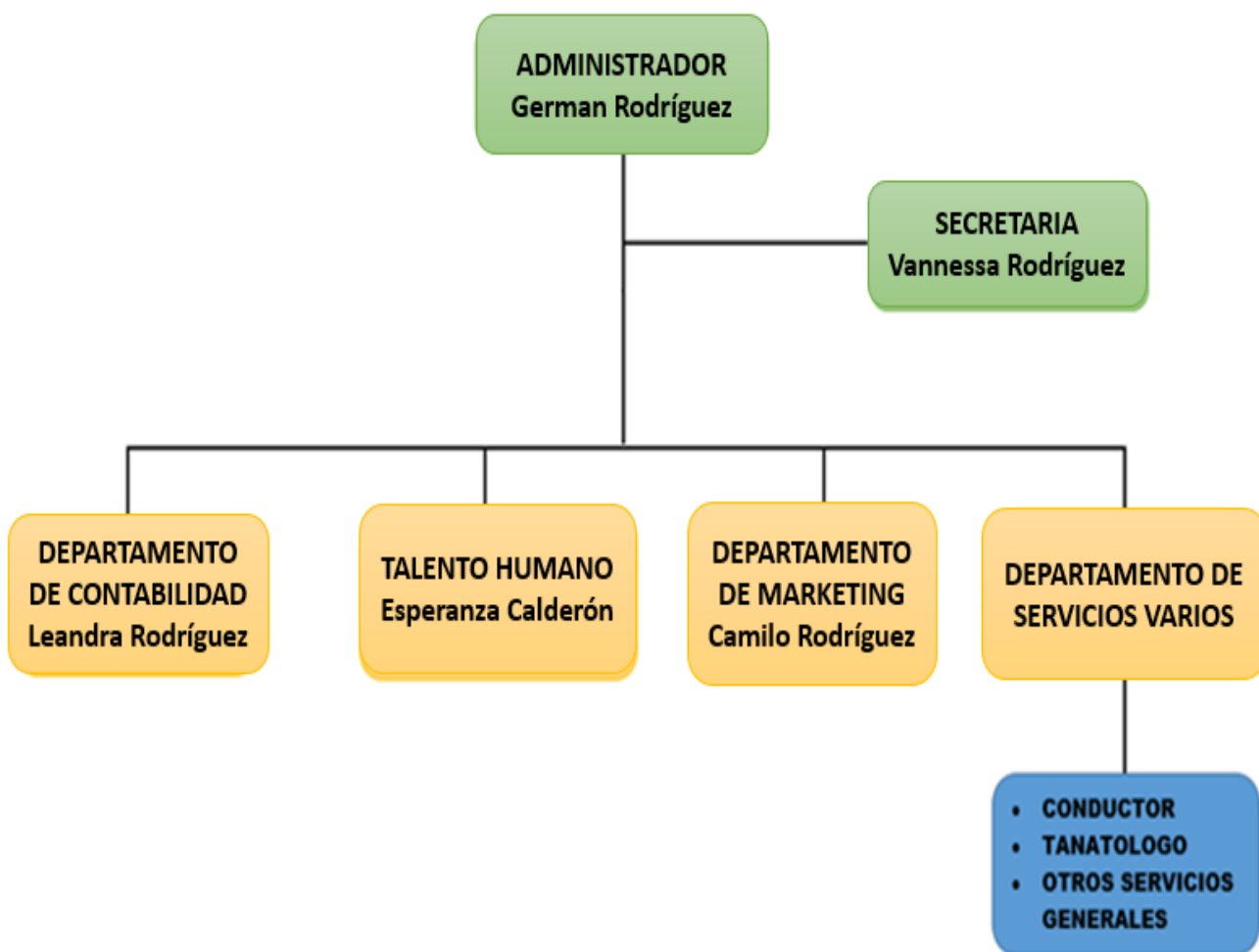




Figura 44. Organigrama de la funeraria Rodríguez (Fuente: Archivo empresa)


Tabla 21.
Tabla de plataforma estratégica

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-D-001
		VERSIÓN	00
	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	PÁGINA	107 DE 4
		VIGENTE DESDE	04/04/2019
MISIÓN			
<p>La Funeraria Rodríguez de Viotá Cundinamarca, presta servicios exequiales de excelente calidad apoyando a las personas en los momentos difíciles y dolorosos al momento del fallecimiento de un ser querido, contemplado en el valor y el respeto por la dignidad humana, con personal competente e idóneo, ayudando al desarrollo social de la comunidad y la región.</p>			
VISIÓN			
<p>En el 2020 la funeraria Rodríguez de Viotá será reconocida como una empresa líder a nivel regional, conservando un liderazgo en la cobertura de servicios de prevención exequial a las familias que atraviesan por los conflictos que provoca la pérdida de un ser querido, fomentando un compromiso de mejoramiento continuo en la prestación de servicios exequiales a nivel regional y nacional.</p>			

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-D-001
		VERSIÓN	00
	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	PÁGINA	108 DE 4
		VIGENTE DESDE	04/04/2019

VALORES

- **Ética:** Procedemos de manera íntegra, somos consecuentes con nuestros principios y demostramos día a día la rectitud de nuestros actos.
- **Honestidad:** Nos caracterizamos por ser transparentes en nuestro comportamiento dentro y fuera de la organización. Actuamos coherentemente y cumplimos fielmente a nuestros clientes.
- **Solidaridad:** Somos una empresa comprometida con la sociedad, actuamos con el fin de ayudar a las personas en el momento de la pérdida de seres queridos.
- **Respeto:** Creemos firmemente que el fallecido merece toda nuestra consideración y respeto, por esto nuestros actos van encaminados al trato digno.
- **Responsabilidad Ambiental:** Trabajamos de manera responsable de tal forma que la realización de nuestros procesos no perjudique el normal funcionamiento del medio ambiente.
- **Seguridad:** Realizamos nuestro trabajo teniendo en cuenta el autocuidado.
- **Trabajo Humano:** Nuestras acciones se desarrollan de acuerdo a las necesidades de las personas y son ejecutadas por nuestro equipo de trabajo con respeto, consideración y sensibilidad.


	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-D-001
		VERSIÓN	00
	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	PÁGINA	109 DE 4
		VIGENTE DESDE	04/04/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

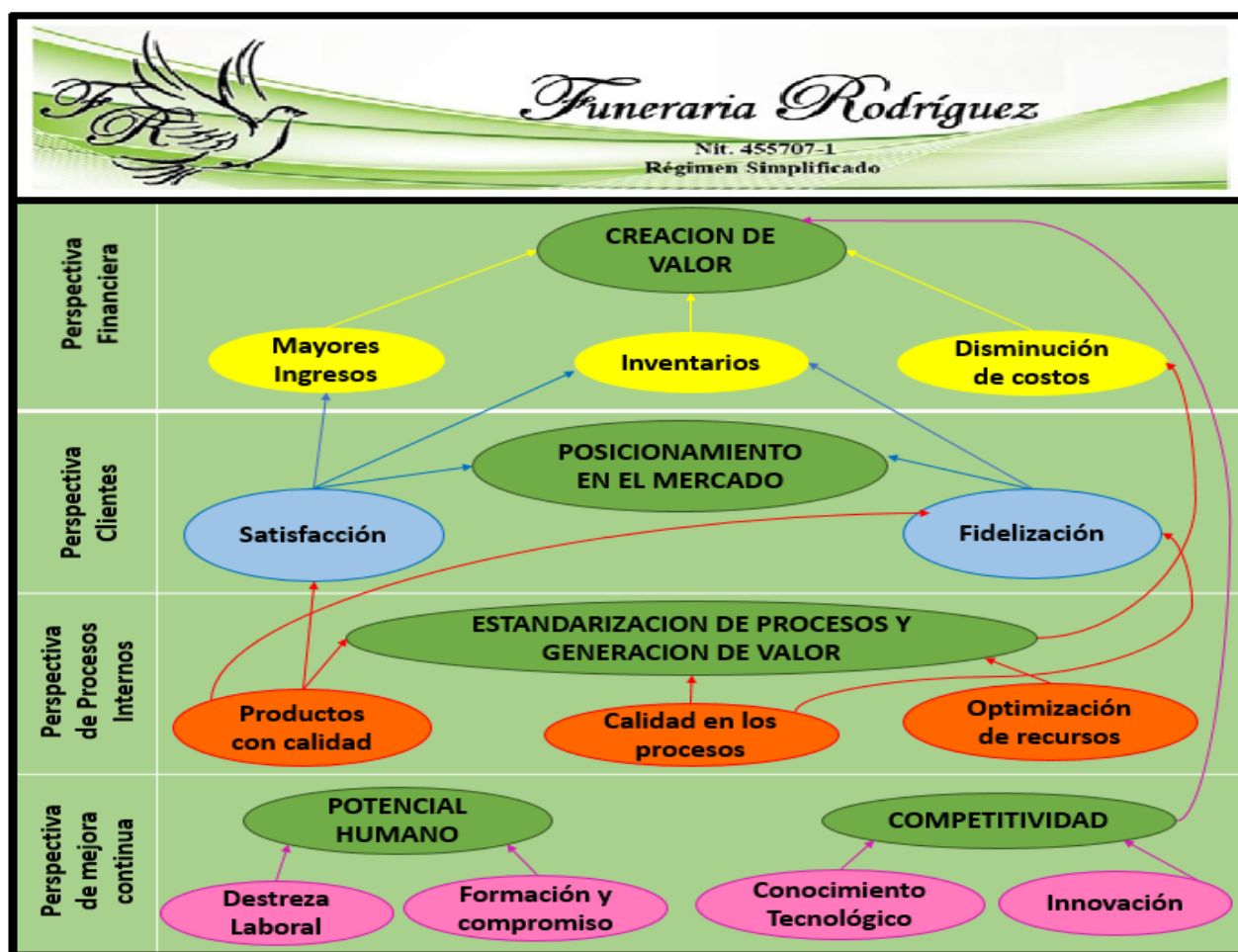
- ❖ Ampliar la cuota de mercado en el municipio de Viotá Cundinamarca y la región del Tequendama.
- ❖ Fortalecer el sistema de información.
- ❖ Incrementar el nivel de ingresos para garantizar un aumento de rentabilidad.
- ❖ Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- ❖ Implementar técnicas y sistemas administrativos que promuevan la productividad laboral y la flexibilidad de la empresa, para ser cada día más competitivos.
- ❖ Fortalecer el desarrollo integral del talento humano para el crecimiento organizacional.

Datos de plataforma estratégica obtenidos de observación (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 22.
Tabla de mapa de procesos


	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-D-001
		VERSIÓN	00
	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	PÁGINA	4 DE 4
		VIGENTE DESDE	04/04/2019

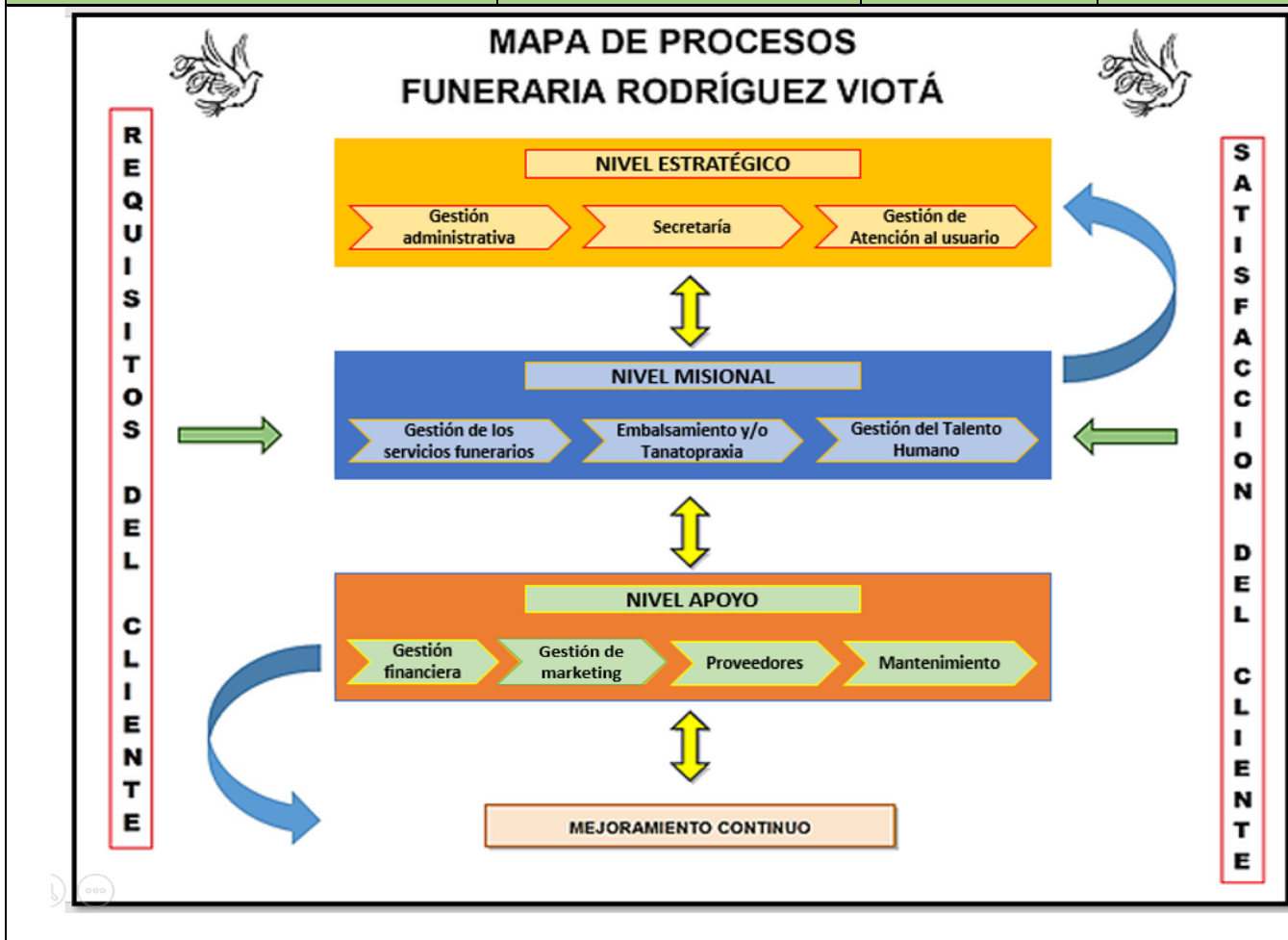
MAPA ESTRATÉGICO



Datos obtenidos de investigación sobre el mapa de procesos (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 23. Mapa de procesos.

	FUNERARIA RODRIGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-D- 002
		VERSIÓN	00
	MAPA DE PROCESOS	PÁGINA	111 de 1
		VIGENTE DESDE	04/04/2019



Datos obtenidos de observación de los procesos internos (Fuente: Elaboración propia)



								CÓDIGO:	E-GMC-F-001
FUNERARIA RODRÍGUEZ								VERSIÓN:	00
MATRIZ DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA								VIGENTE DESDE	04/04/2019
CÓDIGO	TIPO	VERSIÓN	NOMBRE	FECHA DE CREACIÓN	MANEJO			TIPO DE CAMBIO	DESCRIPCIÓN
					Físico	Digital	Mixto		
E-GMC-D-001	Documento	00	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	04-abr-19			X	Creación	
E-GMC-D-002	Documento	00	MAPA DE PROCESOS	04-abr-19			X	Creación	
E-GMC-D-003	Documento	00	MANUAL DE FUNCIONES	04-abr-19			X	Creación	
E-GMC-F-001	Formato	00	MATRIZ DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	04-abr-19		X		Creación	
E-GMC-F-002	Formato	00	FORMATO PARA LA SOLICITUD DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN	04-abr-19			X	Creación	
E-GMC-F-003	Formato	00	MATRIZ OBJETIVOS DE CALIDAD	04-abr-19			X	Creación	
E-GMC-F-004	Formato	00	MATRIZ DE RIESGOS DE CALIDAD	04-abr-19			X	Creación	
E-GMC-F-005	Formato	00	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	04-abr-19			X	Creación	
E-GMC-P-001	Procedimiento	00	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	04-abr-19			X	Creación	

Figura 45. Imagen de matriz de información documentada

Tabla 24.

Tabla de documento para solicitud de cambios en información documentada

		FUNERARIA RODRÍGUEZ		CÓDIGO	E-GMC-F-002
				VERSIÓN	00
		DOCUMENTO PARA LA		PÁGINA	113 de 1
				VIGENTE	04/04/2019
DOCUMENTO PARA LA SOLICITUD DE CAMBIOS					
ACCIÓN	CREACIÓN <input type="checkbox"/>	MODIFICACIÓN <input type="checkbox"/>	ELIMINACIÓN <input type="checkbox"/>		
	PROCEDIMIENTO <input type="checkbox"/>	DOCUMENTO <input type="checkbox"/>	FORMATO <input type="checkbox"/>		
DETALLES	PROCESO AL QUE PERTENECE: _____	PERSONA QUE SOLICITA: _____	CARGO: _____		
	DESCRIPCIÓN:				
CERTIFICAN	RESPONSABLE DEL PROCESO	_____	_____		
		NOMBRE	FIRMA		
	ADMINISTRADOR	_____	_____		
		NOMBRE	FIRMA		

Datos obtenidos de investigación (Fuente: Elaboración propia)


					CÓDIGO	E-GMC-F-001	
MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS Y POLÍTICA DE CALIDAD					VERSIÓN	00	
MEJORAMIENTO CONTINUO					VIGENTE DESDE	04/04/2019	
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	FÓRMULA	META	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
Administrador de la Funeraria Rodríguez	La Funeraria Rodríguez se compromete a prestar sus servicios funerarios con calidad e innovación incorporando tecnologías amigables que permitan la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, realizando procesos de mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad, asegurando nuestra creación de valor con eficacia y eficiencia logrando ser una empresa reconocida con los mejores estándares de calidad dando cumplimiento a los requerimientos de la norma Técnica Colombiana ISO 9001 – 2015.	Incrementar la calidad, en la prestación de servicios exequiales, a través de ofertas de servicios de prevención exequial que respondan a las necesidades de nuestros clientes.	* Implementar ofertas de servicios que sean atractivos y respondan a las necesidades de los clientes ofreciendo un valor agregado. *Prestar los servicios de manera continua, promocionando y fidelizando a los clientes a nivel Nacional.	* Cantidad de servicios prestados mensualmente. *Satisfacción del cliente	cantidad de servicios prestados/ Cantidad de servicios proyectados	100%	Administrador y Recursos Humanos.
		Incrementar la rentabilidad de la Funeraria Rodríguez.	Ofreciendo servicios personalizados que se ajusten a las necesidades del cliente generando su fidelización.	Rentabilidad del margen de utilidad bruta	Utilidad Bruta / Ventas Netas	100%	Administrador y Recursos Humanos.
		Satisfacer a nuestros clientes mediante soluciones personalizadas, prestándoles un servicio que se corresponda con las necesidades reales, además de ofrecerles un trato profesional y a la vez cercano.	Realizar la evaluación del servicio de manera constante a través de la carta de conformidad.	Nivel de satisfacción del cliente.	Numero de quejas / Cantidad de servicios	100%	Administrador y Recursos Humanos.
		Realizar un plan de seguimiento al sistema de gestión de la calidad.	Realizar el seguimiento y controles al cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.	Nivel de cumplimiento al seguimiento del sistema de gestión de la calidad.	Numero de revisiones realizadas / Numero de revisiones programadas	100%	Administrador y Recursos Humanos.
		Aumentar el grado de compromiso y satisfacción del personal de la empresa.	Realizar actividades de capacitación y motivación a los empleados.	Nivel de satisfacción de los empleados.	Numero de empleados satisfechos / Numero de empleados de la empresa	100%	Administrador y Recursos Humanos.
ELABORÓ				APROBÓ			
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderon	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán			
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador de la Funeraria Rodríguez			
FIRMA							

Figura 46. Imagen de matriz de despliegue de objetivos de calidad (Fuente: Elaboración propia)


						CÓDIGO	E-GMC-F-004					
						VERSIÓN	OO					
						VIGENTE DESDE	08/03/2019					
IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO												
TIPO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	RIESGOS ASOCIADOS	RIESGO INHERENTE (Antes de controles)		CONTROLES	RIESGO RESIDUAL (Después de controles)		ACCIÓN DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
				probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto				
Estratégico	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coordinar las cargas administrativas de la empresa, asegurando el manejo eficiente de los recursos materiales y humanos con que cuenta la empresa, garantizar el adecuado cumplimiento de los compromisos financieros, mediante la correcta administración y control de los valores monetarios y documentales de la Funeraria Rodríguez.	Desarrollar a destiempo las estrategias de la empresa, mal uso de los recursos financieros, incorrecta utilización de la gestión documental de la Funeraria	Posible	Alto	Definir los tiempos exactos y realizar controles en los diferentes procesos realizados en la empresa, aplicando coherentemente el manual de funciones.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	08/03/2019	15/05/2019
Estratégico	GESTIÓN SECRETARÍA	Contribuir con la dirección en la planeación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta nuestra empresa, a fin de proporcionar oportunamente los servicios administrativos que se requieran para el desarrollo de las funciones sustantivas de la dependencia.	Talento humano contratado sin competencias ni habilidades formativas, que permitan un manejo adecuado de la gestión Secretarial de la Funeraria	Posible	Bajo	Establecer procesos de selección coherentes que cumplan con los requisitos del manual de funciones de la empresa.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	09/03/2019	16/05/2019
Estratégico	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Brindar una asesoría adecuada, oportuna y eficaz a nuestros usuarios, satisfaciendo sus necesidades ofreciendo planes exequiales adecuados, donde se cumplan con todas sus expectativas.	Manejo ineficiente e inadecuado de las gestiones de atención al ciudadano en la Funeraria.	Posible	Medio	establecer mecanismos de atención que permitan un alto nivel de satisfacción en la atención oportuna y eficaz al ciudadano.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	10/03/2019	17/05/2019
Misional	GESTIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS	Proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que se requiera en las instalaciones de la funeraria Rodríguez.	Manejo ineficiente e inadecuado de las gestiones de los servicios funerarios, demora en los procesos.	Posible	Medio	Generar control y autoevaluación en los requerimientos de la empresa.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	11/03/2019	18/05/2019
Misional	GESTIÓN DE EMBALSAMIENTO	Conservar y preservar el cadáver en su correcto estado durante las primeras 24 a 72 horas después de ocurrido el fallecimiento.	Espacios inadecuados o inexistentes para llevar a cabo prácticas de tanatopraxia, manejo inadecuado del cadáver.	Posible	Alto	Establecer mecanismos para prestar servicios de calidad, en los tiempos requeridos.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	12/03/2019	19/05/2019
Misional	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Proveer personal idóneo para cada una de los procesos de la Funeraria Rodríguez, evaluar su desempeño y generar un ambiente laboral apropiado.	Talento humano contratado sin competencias ni habilidades formativas, que permitan un manejo adecuado de la gestión de talento humano de la Funeraria	Posible	Medio	Generar control y autoevaluación en los requerimientos de la empresa en materia de talento humano evaluando las competencias requeridas para cargo	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	13/03/2019	20/05/2019
Misional	GESTIÓN FINANCIERA	Garantizar un manejo adecuado de los recursos mediante la organización y control de la información contable para el análisis financiero y económico de la empresa.	Manejo deficiente e inadecuado de los recursos financieros de la empresa, no contar con un sistema contable actualizado que permita un análisis financiero y económico	Posible	Alto	Aplicar controles al sistema financiero de la empresa que permitan la toma de decisiones.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	14/03/2019	21/05/2019
Apoyo	GESTIÓN PUBLICIDAD	Coordinar todas las acciones precisas para llevarlas a cabo la publicidad de la empresa como de los servicios exequiales.	no contar con los conocimientos adecuados para la gestión de la publicidad	Posible	Medio	Control y evaluación de la gestión de la publicidad de la empresa, manejo adecuado de los recursos.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	15/03/2019	22/05/2019
Apoyo	GESTIÓN DE PROVEEDORES	Proveer a cada uno de los procesos la entrada de los productos necesarios para la realización de actividades, obteniendo productos que cumplan con los requerimientos del cliente.	manejo ineficiente e inadecuado para la gestión de los procesos de entrada de los productos necesarios para las actividades de la Funeraria.	Posible	Alto	Contar con un inventario de requerimientos de la empresa y mantener la lista de contactos de diferentes proveedores que suministran los productos a la empresa.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	16/03/2019	23/05/2019
Apoyo	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	Mantener las locaciones, maquinaria y equipo en las mejores condiciones técnicas y fitosanitarias para el buen desarrollo de las actividades.	manejo inadecuado de las locaciones, maquinaria y equipo para el desarrollo de las actividades	Posible	Medio	Generar mantenimiento preventivo a los equipos e instalaciones de la funeraria.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	17/03/2019	24/05/2019
	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	Asegurar el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad a través del seguimiento, medición, análisis y control de los procesos, para garantizar su eficiencia, eficacia y efectividad.	Ausencia de controles, inexistencia de mecanismos que garanticen la autoevaluación de La Funeraria.	Posible	Medio	definir controles en todas las áreas de la empresa y la aplicación de un sistema de calidad que permita el mejoramiento continuo.	Posible	Bajo	Generar controles en los diferentes procesos de la empresa, que permitan la mejora continua y un alto nivel de satisfacción del cliente	Administrador y Recursos Humanos	18/03/2019	25/05/2019


Figura 47. Matriz de identificación y valoración del riesgo (Fuente: elaboración propia)

RIESGO INHERENTE (Antes de controles)			
Probabilidad		Impacto	
Casi seguro	0	Alto	4
Posible	11	Medio	6
Improbable	0	Bajo	1

RIESGO RESIDUAL (Despues de controles)			
Probabilidad		Impacto	
Casi seguro	0	Alto	0
Posible	11	Medio	0
Improbable	0	Bajo	11

Figura 48. Imagen de escala para la valoración del riesgo (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 25.*Tabla de procedimiento sobre información documentada*

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-P-001
	PROCEDIMIENTO SOBRE LA MATRIZ DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN	00
		PÁGINA	1 de 5
		VIGENTE DESDE	04/04/2019
1. OBJETIVO PRINCIPAL			
<p>Determinar y controlar el procedimiento de creación, revisión, aprobación, socialización, modificación y/o actualización, de los documentos, formatos, y procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.</p>			
2. ALCANCE			
<p>El procedimiento inicia con la elaboración e identificación de la información documentada y finaliza con la aprobación, socialización, implementación, y actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad diseñado.</p>			
3. CONCEPTOS			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aceptación: Aprobación de un documento, formato, o procedimiento luego de garantizar su funcionamiento, utilidad, idoneidad, y el cumplimiento de sus objetivos en coherencia con los del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y los de la empresa. ❖ Actualización: Proceso por medio del cual se realizan cambios en la forma y fondo de los documentos, formatos, y procedimientos del SGC. ❖ Caracterización de procesos: Descripción de la estructura y naturaleza de los procesos que hacen parte de la Funeraria Rodríguez. ❖ Código: Referencia compuesta por número, letras, y símbolos, utilizada para identificar los formatos, documentos, y procedimientos. ❖ Documento: Información registrada y emitida en base a los procedimientos, procesos, y funciones, desarrollados en las empresas privadas y públicas para su comunicación interna y externa. ❖ Formato: Es un documento que tiene una forma preestablecida para diligenciar y generar el registro de información de forma homogénea. 			

- ❖ **Gestión documental:** Comprende todas las actividades desarrolladas desde la función administrativa en las que se emplean técnicas para la planificación, el manejo, y la empresa de la documentación producida y recibida por la Funeraria Rodríguez del municipio de Viotá.
- ❖ **Matriz de información documentada:** Es un formato en el cual se registran los códigos de referencia para identificar cada uno de los documentos, procedimientos, y formatos del sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ **Modificación:** Proceso mediante el cual se realizan cambios de forma y de fondo a los documentos, formatos, y procedimientos (información documentada) del SGC de la Funeraria Rodríguez.
- ❖ **Política:** Directriz o norma que orienta las acciones y actividades de la Funeraria Rodríguez hacia un objetivo.
- ❖ **Procedimiento:** Método o forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso en el cual se define el responsable del procedimiento (quien hace), la actividad que desarrolla en el procedimiento (qué), el lugar en que desarrolla la actividad (donde), el espacio temporal en que se lleva cabo (cuándo), la justificación o razón de ser de la actividad (porqué), y la manera en que se lleva a cabo la actividad (cómo).
- ❖ **Proceso:** Conjunto de actividades que se relacionan entre sí, y que interactúan de forma conjunta como un sistema para generar valor en las actividades de producción y prestación de servicios a la que se dedica la Funeraria Rodríguez.
- ❖ **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ **Versión:** Es un número que describe la última modificación o actualización realizada a un formato, documento, o procedimiento que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad.

4. CONDICIONES GENERALES

- a. Aplicación:** El procedimiento descrito anteriormente aplica para todos los formatos y documentación interna de la empresa.
- b. Actualización:** Los documentos deben estar actualizados conforme los exijan los procesos internos de forma continua (mejora continua).

- c. **Revisión:** Los documentos deben ser revisados anualmente para identificar la necesidad de cambios, actualización, o retiro según los cambios de fondo, siendo los segundos los más relevantes a la hora de realizar el registro del cambio en la Matriz de información documentada.
- d. **Discusión:** Los cambios realizados en los formatos, documentos, y procedimientos en la Funeraria Rodríguez deben ser tratados con los responsables de los procesos que afectan. Tanto a los proveedores del proceso, como a los receptores del resultado del proceso.
- e. **Vigencia:** La documentación, los formatos, y los procedimientos tendrán caducidad de un año después de su última modificación.
- f. **Razón de cambio:** Solo se dan cambios en la documentación actual sí hay necesidad de modificar aspectos propiamente de fondo. Es decir que, si se requieren de cambios de forma como correcciones gramaticales o de redacción no será necesario realizar el registro en la Matriz de información documentada.
- g. **Evidencia:** Cuando se lleve a cabo el proceso de modificación, actualización, o retiro de un documento del SGC debe registrarse tal evento en la Matriz de información documentada.
- h. **Disponibilidad:** La documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe estar disponible para los clientes internos (colaboradores), y externos de la Funeraria Rodríguez.
- i. **Formato:** Los documentos del SGC deben ajustarse a la fuente Times New Roman, diferenciando los títulos y/o numerales con mayúsculas y negrilla, y dejando de margen 2 centímetros por todos los bordes.
- j. **Codificación:** Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben contar con un código que le permitirá a la Funeraria Rodríguez y sus integrantes llevar a cabo un manejo eficiente y eficaz de la información documentada. Dicha codificación está determinada de la siguiente forma:
 - E:** Nivel estratégico.
 - M:** Nivel misional.
 - A:** Nivel de apoyo
 - GMC:** Gestión de la Mejora Continua.
 - C:** Caracterización de Procesos.
 - P:** Procedimientos.
 - F:** Formatos.

D: Documentos.

I: Instrumento de recolección de información

000: Número de referencia del documento.

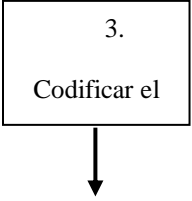
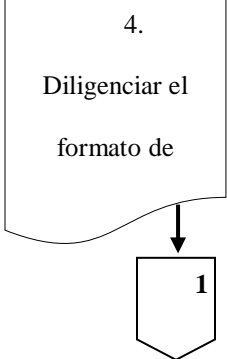
- k. Primer código:** La primer versión de los documentos es la número 00. Por lo cual, la primera actualización o modificación a partir de allí tendrá que llevar el número de versión 01, y así sucesivamente.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	CÓDIGO	MANEJO		
			Impreso	Digital	Mixto
Formato	MATRIZ DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	E-GMC-F-001		X	
Formato	FORMATO PARA LA SOLICITUD DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN	E-GMC-F-002	X		

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		DOCUMENTO /REGISTRO	CONTROL
		PROCESO	CARGO		
<p>Inicio</p> <p>↓</p> <p>1. Solicitar Elaboración,</p> <p>↓</p> <p>2. Verificar funcionalidad</p> <p>↓</p>	<p>Identificar la necesidad de elaboración, actualización, modificación, y/o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Comprobar la funcionalidad de la adecuación y conveniencia en el cambio del documento.</p>	<p>TODOS</p> <p>Mejoramiento Continuo</p>	<p>TODOS</p> <p>Encargado Calidad</p>	<p>E-GMC-F-002</p>	<p>Verificación de la necesidad del documento, y que contenga todas las firmas solicitadas en el formato.</p>

	Codificar el documento según los estándares establecidos para cada uno de los procesos organizacionales en el numeral 4 de este procedimiento.	Mejoramiento Continuo	Encargado o Calidad	Documento Codificado	Revisión sobre el cumplimiento de las condiciones mencionadas en el procedimiento E-GMC-P-001.
	Diligenciar el formato de Solicitud de elaboración, control de cambios o eliminación de documentos E-GMC-F-002 especificando el cambio efectuado.	Proceso involucrado .	Líder del proceso	E-GMC-F-002	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA (DD/MM/AA/)	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
00	04/04/2019	Creación del procedimiento para la Gestión de la Información Documentada

8. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	APROBÓ
----------------	---------------

NOMBRE	Diana	Jennifer	John Edison	German Rodríguez Gavilán
	Marcela Pulido Muñoz	Vannessa Rodríguez Calderón	Murillo Valencia	
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador Funeraria Rodríguez
FIRMA				

Datos obtenidos de investigación (Fuente: Elaboración propia)

❖ Resultados financieros


BALANCE GENERAL A 30 DE DICIEMBRE DE 2017 -2018			GERMAN RODRÍGUEZ GAVILÁN - ADMINISTRADOR		
					
BALANCE GENERAL			2017	2018	
ACTIVO					
CORRIENTE					
Caja	\$	3.800.000	\$	3.241.000	
Bancos	\$	41.032	\$	73.000	
Cuentas por Cobrar	\$	-	\$	-	
Inventarios	\$	10.000.000	\$	10.000.000	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$	13.841.032	\$	13.314.000	
NO CORRIENTE					
Bienes Inmuebles	\$	36.497.000	\$	36.497.000	
Maquinaria y Equipo	\$	2.200.000	\$	2.600.000	
Vehiculos	\$	42.400.000	\$	44.200.000	
Otros Avtivos	\$	-	\$	-	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$	81.097.000	\$	83.297.000	
TOTAL ACTIVOS	\$	94.938.032	\$	96.611.000	
BALANCE GENERAL			2017	2018	
PASIVO					
CORRIENTE					
Obligaciones Financieras	\$	13.843.661	\$	15.818.000	
Impuestos, Gravámenes y Tasas	\$	-	\$	-	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$	13.843.661	\$	15.818.000	
NO CORRIENTE					
Obligaciones Financieras	\$	-	\$	-	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$	-	\$	-	
TOTAL PASIVO	\$	13.843.661	\$	15.818.000	
PATRIMONIO					
Capital Persona Natural	\$	81.094.371	\$	80.793.000	
TOTAL PATRIMONIO	\$	81.094.371	\$	80.793.000	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$	94.938.032	\$	96.611.000	

Figura 49. Imagen de balance general (Fuente: Elaboración propia)


 Funeraria Rodríguez Nit. 455707-1 Régimen Simplificado		
ESTADOS DE RESULTADOS ENERO A DICIEMBRE DE 2017 -2018		
GERMAN RODRIGUEZ GAVILAN - ADMINISTRADOR		
ESTADO DE RESULTADOS	2017	2018
INGRESOS OPERACIONALES		
SERVICIOS FUNERARIOS	\$ 50.837.000	\$ 45.375.000
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	\$ 50.837.000	\$ 45.375.000
COSTOS DE VENTAS	\$ 14.420.000	\$ 11.000.000
SERVICIOS FUNERARIOS		
UTILIDAD BRUTA	\$ 36.417.000	\$ 34.375.000
GASTOS OPERACIONALES	\$ -	\$ -
Gastos Personales	\$ -	\$ -
Mantenimiento Flota y Equipo de Transporte	\$ -	\$ -
Servicios Publicos	\$ -	\$ -
Otros Gastos	\$ -	\$ -
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 36.417.000	\$ 34.375.000
GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 442.052	\$ 590.000
Gastos Financieros	\$ 442.052	\$ 590.000
UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS	\$ 35.974.948	\$ 33.785.000
Impuestos	\$ 379.000	\$ 388.000
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 35.595.948	\$ 33.397.000

Figura 50. Imagen de Estado de resultados (Fuente: Elaboración contadora funeraria Rodríguez)

INDICADORES FINANCIEROS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ (2017 - 2018) DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA					
Tipo de Indicador	Indicador	Fórmula	Interpretación	2017	2018
Liquidez	Capital de trabajo	Activo corriente	Recursos a corto plazo para cubrir deudas a corto plazo y la operación.	\$ 13.841.032	\$ 13.314.000
	% Capital de trabajo	Activo corriente / Activo total	Porcentaje del activo corriente sobre el activo total de la empresa.	0,15	0,14
	Capital de trabajo neto	Activo corriente - Pasivo corriente	Recursos a corto plazo para cubrir deudas a corto plazo y la operación.	-\$ 2.629	-\$ 2.504.000
	Razón corriente	Activo corriente / Pasivo corriente	Capacidad de la empresa para responder por sus obligaciones a corto plazo, por cada peso de deuda cuanto tiene la empresa de respaldo.	1,00	0,84
	Prueba ácida o coeficiente liquidez	(Activo corriente - inventarios) / pasivo corriente	Capacidad para atender deudas de corto plazo sin tener que recurrir a la venta de inventarios.	0,28	0,21
	Fondo de maniobra sobre deudas a corto plazo	KTN / Pasivos corrientes	Determina si el capital de trabajo neto es suficiente para atender las deudas a corto plazo. Valor adecuado 0.5 a 1	0,00	-0,16
Rotación y valor	Días de rotación inventario	inventario promedio * 365 días / costo de ventas	Determina en cuantos días la empresa convierte sus inventarios en efectivo o en cartera.	253	332
	Rotación de activo corriente	Activo corriente promedio * 365 días / ventas	Determina los días que están comprometidos los recursos de corto plazo para generar ventas.	99	107
	Rotación de capital	Ventas / (patrimonio + pasivos a largo plazo)	Determina el grado de financiación propia y a largo plazo en las ventas de la empresa.	0,63	0,56
	Rotación del patrimonio	Ventas / patrimonio	Participación en las ventas de la inversión de los propietarios.	0,63	0,56
Rentabilidad	% ROA - Return on assets Retorno sobre activos	Ebitda / activo total	Determina la caja operativa obtenida en el período con el uso de la inversión total en activos.	0,13	0,23
	% ROE - Return on Equity Rentabilidad sobre patrimonio	UAI / patrimonio promedio	Determina el rendimiento obtenido antes de impuestos sobre la inversión realizada por los propietarios.	0,444	0,418
	Sistema Dupont	Margen neto: Utilidad neta / ventas	Correlaciona los indicadores de rendimiento y los de actividad, al medir la generación de utilidades con el control de costos y gastos y el volumen de ventas con el uso eficiente de los activos.	0,70	0,74
		Eficiencia activos: Ventas / activo total		0,54	0,47
	Margen neto x eficiencia uso activos	Es la capacidad del activo para producir utilidades independiente de la forma en que ha sido financiado.	0,37	0,35	
Endeudamiento	Endeudamiento total	Pasivo total / activo total	Determina el grado de apalancamiento de acreedores en los activos de la empresa.	0,15	0,16
	Endeudamiento a corto plazo	Pasivo corriente / pasivo total	Establece cual es el porcentaje del total de deudas que deben ser canceladas en el corto plazo.	1,00	1,00
	Apalancamiento a largo plazo	Pasivo a largo plazo / pasivo total	Determina del total de deudas, cuanto está financiado a largo plazo.	-	-
	Lverage o Apalancamiento total	Pasivo total / patrimonio	Compromiso de los propietarios con los accionistas. Por cada \$100 de patrimonio cuanto es deuda total	0,17	0,20
	Estructura corriente	Pasivo corriente / activo total	Establece cuanto es la financiación de corto plazo con respecto al total de los activos.	0,15	0,16
	Estructura de capital	(Pasivo largo plazo + patrimonio) / activo total	Determina cual es la financiación de largo plazo (pasivo l.p. y patrimonio) para crecimiento de la empresa.	0,85	0,84

Figura 51. Imagen de matriz de indicadores financieros (Fuente: Elaboración propia)


		PUNTO DE EQUILIBRIO (mes)					
		Número de servicios prestados					
	0	0,405487599	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas Plan Exequial	\$ 2.550.000	\$ 2.550.000	\$ 2.550.000	\$ 2.550.000	\$ 2.550.000	\$ 2.550.000	\$ 2.550.000
Ingresos por ventas acumulados	0	\$ 1.033.689	\$ 2.549.250	\$ 5.098.500	\$ 7.647.750	\$ 10.197.000	\$ 12.746.250
Total ingresos	\$ 2.550.000	\$ 3.583.689	\$ 5.099.250	\$ 7.648.500	\$ 10.197.750	\$ 12.747.000	\$ 15.296.250
Costos fijos	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
Costos variables	0	\$ 567.683	\$ 1.400.000	\$ 2.800.000	\$ 4.200.000	\$ 5.600.000	\$ 7.000.000
Total costos	\$ 1.500.000	\$ 2.067.683	\$ 2.900.000	\$ 4.300.000	\$ 5.700.000	\$ 7.100.000	\$ 8.500.000
Utilidad según la demanda	\$ 1.050.000	\$ 1.516.007	\$ 2.199.250	\$ 3.348.500	\$ 4.497.750	\$ 5.647.000	\$ 6.796.250

Figura 52. Imagen de cuadro sobre Punto de equilibrio (Fuente: Elaboración propia)

Porcentaje de rentabilidad según la demanda de servicios	
Rentabilidad	Número de servicios
44,4%	5
44,3%	4
44,1%	3
43,8%	2
43,1%	1

Figura 53. Imagen de porcentaje de rentabilidad según de servicios prestados (Fuente: Elaboración personal)

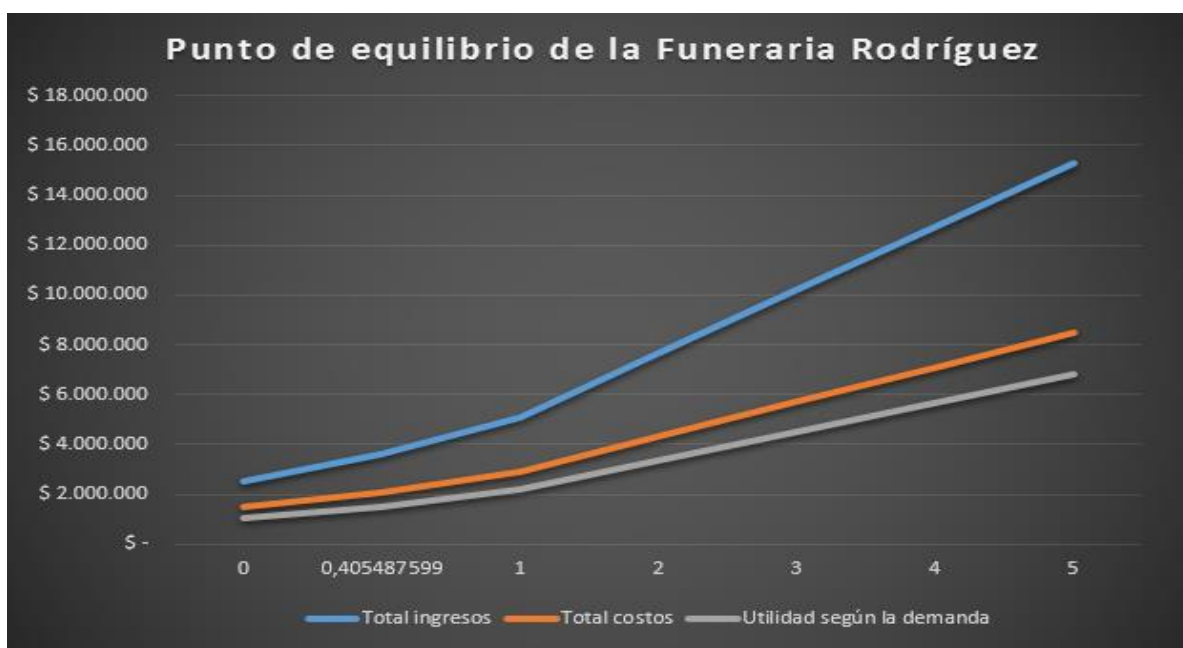


Figura 54. Gráfico del Punto de equilibrio (Fuente: Elaboración propia)

Luego de aplicar el método para hallar el punto de equilibrio en la Funeraria Rodríguez se pudo identificar que aun cuando la empresa en un mes no ha realizado la venta de un servicio particular se obtiene el punto de equilibrio. Es decir que, debido a los ingresos por concepto de planes exequiales se están generando utilidades aun sin prestar un solo servicio.

6. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al realizar el análisis de los documentos e instrumentos utilizados se identificó que la Funeraria Rodríguez es una empresa familiar en la cual se desarrollan varios de sus procesos de forma solidaria por los integrantes. De igual forma se pudo observar que cuenta con un análisis financiero positivo, pero que necesita una planeación para contribuir en su crecimiento y aportar valor a los servicios y la mejora continua.

Es importante tener en cuenta que si no se efectúa un control y evaluación de los procesos que actualmente se están realizando y no se tienen en cuenta los avances tecnológicos, científicos, culturales, entre otros que demanda la dinámica de la economía llegará el día que no cuente con los recursos para permanecer en el mercado. Es por esto que la funeraria debe tomar las medidas necesarias para realizar la implementación de esta propuesta del diseño de gestión de la calidad que le permita dar un mayor enfoque en la eficiencia y la mejora continua que contribuya al desarrollo de la economía local y cada vez una mayor satisfacción del cliente.

Con la implementación de los instrumentos se obtuvo como resultado la creación de información documentada, la caracterización de procesos, la creación de políticas y objetivos de calidad que en su conjunto son necesarios para que la funeraria comience a realizar acciones para dar cumplimiento a los requisitos de Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y lograr una futura certificación.

7. CONCLUSIONES

Las metodologías aplicadas para el diagnóstico dieron como resultado que actualmente en la empresa Funeraria Rodríguez se realiza un proceso administrativo empírico sostenible, pero que en la búsqueda de realizar un aseguramiento de sostenibilidad y mejoramiento continuo se cuenta con la disposición de la administración para diseñar estrategias que permiten el crecimiento de la empresa con un diagnóstico y diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

- ❖ Por lo tanto el diagnóstico sobre el estado actual de la Funeraria Rodríguez permitió identificar y analizar los procesos de la empresa, observando que se suministra al cliente un servicio que satisface sus necesidades, sin embargo no es suficiente para cumplir con los requisitos de un sistema de gestión de calidad con base a la norma ISO 9001 versión 2015.
- ❖ La caracterización desarrollada permitió identificar once procesos de los cuales se pudieron reconocer que a nivel estratégico se encuentran los procesos de la gestión administrativa, secretaria y gestión de atención al usuario; de igual forma se pudieron identificar a nivel misional los procesos de gestión de los servicios funerarios, embalsamiento y/o tanatopraxia y gestión del talento humano; dentro del nivel de apoyo se identificaron los procesos de gestión financiera, transporte, proveedores y mantenimiento, por otro lado se identifica el proceso de mejoramiento continuo.
- ❖ Luego de realizar la identificación y el análisis de los procesos se observó que la Funeraria Rodríguez cuenta con políticas y objetivos de calidad enfocados en la seguridad y salud en el trabajo, una vez realizada esta observación se procedió a

determinar una nueva política y objetivos de calidad con base en la norma ISO 9001: 2015.

- ❖ Se realizó el diseño de los formatos y documentos para la posible implementación del sistema de gestión de la calidad para la Funeraria Rodríguez con base a la norma ISO 9001: 2015.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar la implementación de la propuesta presentada sobre el sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 versión 2015 que aportará mejores resultados en la minimización de riesgos de calidad en los procesos y se definirá una estructura que le permitirá generar valor frente a los clientes.

Así mismo se considera importante que el administrador de la Funeraria Rodríguez realice la implementación de los diseños realizados en la propuesta del sistema de gestión de la calidad para lograr una mayor eficiencia en los procesos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes y un crecimiento en la participación en el mercado.

De igual forma se recomienda considerar la importancia de implementar estrategias sobre la gestión de la calidad ya que el dinamismo del entorno y la competencia en el mercado demandan cada vez mejores esfuerzos para mejorar su competitividad y ser líderes en el mercado.

Otra recomendación es destinar recursos técnicos, financieros y humanos para la implementación del sistema de gestión de calidad y permitir la mejora continua.


Se recomienda la publicación de las políticas, objetivos y plataforma estratégica en un lugar visible, de igual manera se recomienda el liderazgo por parte del administrador para que la posible implementación tenga éxito y se gestione de manera continua en la Funeraria Rodríguez.

10. Referencias Bibliográficas

- Alcaldía del Municipio de Viotá. (2016). *Alcaldía de Viotá*. Obtenido de <http://www.orarbo.gov.co/es/documentacion-y-enlaces/listado/plan-de-desarrollo-municipal-de-viota-2016-2020>
- Confecamaras. (12 de 2018). *Confecamaras.com*. Obtenido de http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2018/Cuadernos_An%C3%A1lisis_Econ%C3%B3mico/Cuaderno_demografia_empresarial/Cartilla17.pdf
- DANE. (s.f.). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- ISO 9001:2015 Normas Audio Libro. (11 de 10 de 2017). Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=JEh3dYxDWWc>
- Mejía, A. L. (2014).
- Murillo, R. &. (2014). Web Alcaldía de Viotá. (2018). Obtenido de <http://www.viotacundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio>

11. ANEXOS

❖ Anexo 1. Encuesta.

	FUNERARIA RODRÍGUEZ	CÓDIGO	E-GMC-I-001
		VERSIÓN	00
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	PÁGINA	132 DE 3
		VIGENTE DESDE	10/04/2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA FUNERARIA RODRÍGUEZ DEL MUNICIPIO DE VIOTÁ CUNDINAMARCA					
OBJETIVO:	Realizar la recolección de la información necesaria para identificar, analizar, y caracterizar los procesos internos de la funeraria Rodríguez del municipio de Viotá Cundinamarca con base a la norma ISO 9001 Versión 2015.				
INFORMACIÓN					
NOMBRE:					
CARGO:		PROCESO:			
JEFE SUPERIOR:		SUBORDINADO:			
NIVEL DE ACCIÓN:	Estratégico	Misional	Apoyo	<i>(Marque con una x)</i>	
(*) Por favor conteste las siguientes preguntas.					
1.	¿En qué área colabora dentro de la empresa?				
	Administrador.	Secretaría.	Contabilidad.	Recursos Humanos.	
	Publicidad.	Servicios varios.			
2.	¿Con quién se relación para la ejecución exitosa de su cargo?				
	Administrador.	Secretaría.	Contabilidad.	Recursos Humanos.	
	Publicidad.	Servicios varios.	Todas las anteriores.		
3.	¿Cree que sus funciones son acordes con su cargo?				
	Si				
	No				
4.	Indique que actividades debe ejecutar para desarrollar su cargo (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				
	Planeación	Organización	Dirigir	Controlar	
	Analizar	Calcular	Deducir	Comprensión	
	Concentración	Toma de decisiones	Manejo de TIC	Otros: ¿Cuál? _____	
5.	¿Indique los riesgos a los que está expuesto? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas)				

	Estrés laboral.	Caídas.	Mala postura	Enfermedad por virus y bacterias.
	Levantamiento de peso.	Psicológicos.	Otro: ¿Cuál?	
6.	¿Cuáles son las aptitudes y habilidades necesarias para la ejecución de su cargo? (Seleccione con una X las respuestas que considere correctas).			
	Creación de documentos	Iniciativa	Creatividad	Servicio al cliente
	Orden y aseo	Ventas	Trabajo individual	Trabajo en equipo
	Convencimiento	Carisma	Liderazgo	Manejo de herramientas tecnológicas
7.	¿Cree usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su cargo?			
	Si			
	No			
8.	¿En el desempeño de su cargo tiene algún tipo de contacto con el cliente?			
	Si			
	No			
9.	¿Cree usted que la funeraria cuenta con un sistema de gestión de la calidad?			
	Si			
	No			
10.	¿Cuenta con conocimientos sobre normas de gestión de la calidad?			
	Si			
	No			
11.	¿Si en la funeraria Rodríguez implementaran un sistema de gestión de calidad estaría dispuesto a aceptar el cambio?			
	Si			
	No			
12.	¿Participa en la planeación de los objetivos y políticas de la gestión de la calidad de la Funeraria Rodríguez?			
	Si			
	No			
13.	¿Cree usted que se garantizan los requisitos de los clientes en la Funeraria Rodríguez?			
	Si			
	No			
14.	¿Cree usted que se destinan los recursos necesarios para desarrollar efectivamente los procesos en la Funeraria Rodríguez?			
	Si			
	No			
15.	¿Sabe usted si existe un manual de calidad dentro de la Funeraria Rodríguez?			
	Si			
	No			
16.	¿Cree usted que el administrador trasmite la información de los procesos de manera clara y oportuna en la Funeraria Rodríguez?			
	Si			
	No			

17.	¿Existen procesos definidos para el suministro de los productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
18.	¿La funeraria es clara y comunica sus responsabilidades para la elaboración eficaz de su cargo para brindar información oportuna al cliente?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
19.	¿Se sabe usted la política y los objetivos de calidad de la Funeraria Rodríguez?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No
20.	¿Cree usted que desempeña actividades que no son de su cargo?	
	<input type="checkbox"/>	Si
	<input type="checkbox"/>	No

ELABORÓ				APROBÓ
NOMBRE	Diana Marcela Pulido Muñoz	Jennifer Vanessa Rodríguez Calderón	John Edison Murillo Valencia	German Rodríguez Gavilán
CARGO	Estudiantes de Administración de empresas			Administrador
FIRMA				

❖ REGISTRO FOTOGRAFICO



Figura 55. Fotografía fachada funeraria Rodríguez (Fuente: Archivo propio)



Figura 56. Foto oficina administración y administrador (Fuente: Archivo propio)

➤ Plataforma Estratégica

Funeraria Rodríguez

POLÍTICA DE CALIDAD

La Funeraria Rodríguez se compromete a prestar sus servicios funerarios con calidad e innovación incorporando tecnologías amigables con el medio ambiente, garantizando la seguridad y salud en el trabajo de sus trabajadores, mejorando continuamente nuestros procesos, asegurando nuestra creación de valor con eficacia y eficiencia logrando ser una empresa reconocida con los mejores estándares de calidad, ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.

MAPA DE PROCESOS

REQUISITOS DEL CLIENTE → PROCESO ESTRATÉGICO → SATISFACCIÓN CLIENTE

ÁREA ADMINISTRATIVA, RECEPCIÓN, ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESOS MISIONALES: PREVENCIÓN SERVICIO FUNERARIO, SERVICIO FUNERARIO, EMBAJALAMIENTO Y TRANSPORTADA

PROCESO DE APORTE: FINANCIERO, TRANSPORTE, PROVEEDORES, MANTENIMIENTO

MEJORAMIENTO CONTINUO

"Una Luz De Esperanza Que Te Guía"

Funeraria Rodríguez

RESEÑA HISTÓRICA

NOÉ DE JESÚS RODRÍGUEZ DÍAZ

ROSALÍA GAVILÁN DE RODRÍGUEZ

Fundada en el Municipio de Viotá Cundinamarca, el 14 de abril de 1964 con el nombre de Funeraria Noé Rodríguez, nace de la necesidad de ayudar a una familia cuyos recursos no eran los suficientes para comprar un cofre o ataúd, entonces Noé Rodríguez siendo carpintero vio la necesidad y desde entonces inicio su negocio al lado de su esposa Rosalia Gavilán De Rodríguez, es creada con capital propio, se encuentra ubicada en la carrera 12 No. 18-27 Barrio Centro, en el año de 1980 fallece su fundador dando paso a su hijo menor German Rodríguez Gavilán que junto con su esposa Esperanza Calderón de Rodríguez a cargo de la empresa, en el año 1981 cambia la razón social a ser Funeraria Rodríguez, ha mediados de los años 90 se compra el primer coche fúnebre el cual supla la necesidad de contratar uno por cada servicio ofrecido, a principios del año 2000, se adquiere el segundo coche fúnebre, se realizan adecuaciones y se crea una segunda sala de velación en las mismas instalaciones, en el 2010 se cambia total los coches fúnebres por automóviles de último modelo diseñados para tal servicio, se crea el laboratorio de tanatopraxia y se capacita al personal para el manejo de cadáveres y atención al usuario para brindar servicios de excelente calidad.

"Una Luz De Esperanza Que Te Guía"

Funeraria Rodríguez

MISIÓN

La Funeraria Rodríguez de Viotá Cundinamarca, presta servicios exequiales de excelente calidad apoyando a las personas en los momentos difíciles y dolorosos al momento del fallecimiento de un ser querido, contemplado en el valor y el respeto por la dignidad humana, con personal competente e idóneo, ayudando al desarrollo social de la comunidad y la región.

VISIÓN

En el 2022 la funeraria Rodríguez de Viotá será reconocida como una empresa líder a nivel regional, conservando un liderazgo en la cobertura de servicios de prevención exequial a las familias que atraviesan por los conflictos que provoca la pérdida de un ser querido, fomentando un compromiso de mejoramiento continuo en la prestación de servicios exequiales a nivel regional y nacional.

"Una Luz De Esperanza Que Te Guía"

Funeraria Rodríguez

Hoy vives y nadie te da un abrazo y si mañana mueres nadie quiere soltarte.

Hoy estás vivo y nadie te regala una rosa y si mañana mueres te regalan ramos y coronas...

Hoy nadie te toma en cuenta pero cuando mueres serás popular por todo un día colocando fotos de ti en sus redes sociales, diciendo lo super especial que eras.

Hoy estás vivo y todos te hacen llorar y si mañana mueres todos lloran por ti...

"Una Luz De Esperanza Que Te Guía"

Figura 57. Mosaico de imágenes de plataforma estratégica antes del diseño del SGC (Fuente: Archivo empresa)

➤ **Salas de Velación**



Figura 58. Fotografía de la sala de velación 01 (Fuente: Archivo empresa)

✓ **Sala de velación N° 2**

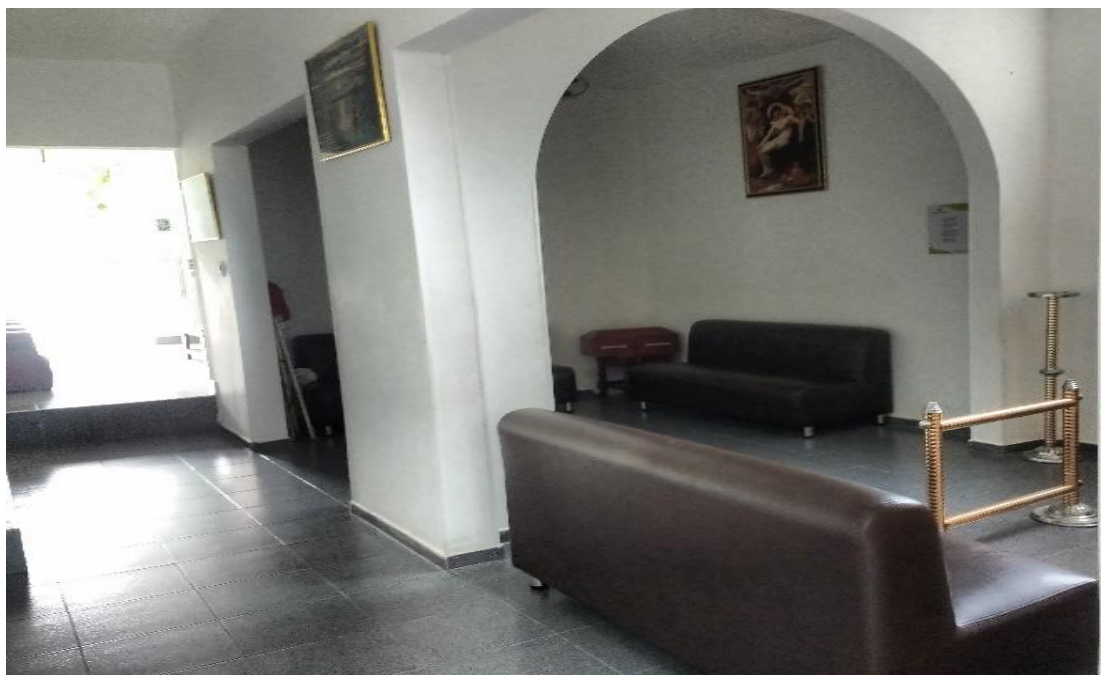


Figura 59. Fotografía 01 de sala de velación 02 (Fuente: Archivo empresa)



Figura 60. Fotografía 02 de sala de velación 02 (Fuente: Archivo empresa)

➤ Cafetería



Figura 61. Fotografía de la cafetería (Fuente: Archivo empresa)

➤ Sala de Exhibición



Figura 62. Mosaico fotografía sala de exhibición (Fuente: Archivo empresa)

➤ Baños



Figura 63. Fotografía baños funeraria (Fuente: Archivo empresa)

➤ Tanatopraxia



Figura 64. Fotografía laboratorio de tanatopraxia (Fuente: Archivo empresa)

➤ Arreglo floral



Figura 65. Fotografía corona de rosas para servicios exequiales (Fuente: Archivo empresa)

➤ Coches fúnebres



Figura 66. Fotografía coche fúnebre Chevrolet n300 (Fuente: Archivo empresa)



Figura 67. Fotografía Coche fúnebre Nissan kick