



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DIRECCIÓN GENERAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
TUXTLA GUTIÉRREZ

IMPLEMENTACION DE LA ISO 9001 2015
EN EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA
INGENIERIA EN SISTEMAS TECNICOS ESPECIALIZADOS S.A DE C.V
(ISTESA)

INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL INGENIERÍA EN
GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA: MARIA DEL ROSARIO MACAL DE LA CRUZ
ASESOR INTERNO: ING. MIGUEL CID DEL PADRO MARTINEZ
ASESOR EXTERNO: LIC. ADRIANA MARTINEZ RAMIREZ

PERIODO: AGOSTO-DICIEMBRE 2018

TUXTLA GUTIÉRREZ CHIAPAS, MÉXICO; A 17 DE ENERO DEL 2018



CONTENIDO

1.- Justificación.....	03-04
2.- Objetivo general.....	04
2.1 Objetivo específico.....	05
3. Caracterización del área en que participó.....	05-07
4.- Problemas a resolver.....	08
5. Procedimiento y Descripción de las Actividades Realizadas.....	09-10
6. Resultados Obtenidos.....	11
7. Conclusiones y recomendaciones.....	12
8. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....	12-13
9. Referencias bibliográficas y virtuales.....	14



INFORME TECNICO

1.- JUSTIFICACIÓN

Actualmente las empresas buscan perfeccionar la calidad para incrementar su cartera de clientes ya que las empresas buscan la excelencia en sus proveedores y los servicios que requieren. En un mundo globalizado como el actual, cada vez los retos son mayores, especialmente entre la competencia de las empresas de servicio, tanto nivel nacional como internacional.

La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente.

La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa implementen de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.

También se debe hacer que los diferentes departamentos busquen siempre la satisfacción del cliente, para mejorar la calidad dentro de la empresa defendiendo los objetivos que le corresponden. Una atractiva manera es hacer un sistema basado en la norma ISO 9001, porque busca la estandarización, con la calidad, de todos los procesos dentro de la empresa.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se agrupa todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe tener para que su sistema sea efectivo y no le impida administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Estas normas son totalmente voluntarias ya que no se trata de una entidad gubernamental y la ISO no tiene la autoridad para exigir su cumplimiento.



Sin embargo, tras todo este enorme esfuerzo radica un gran cambio en la mentalidad de la empresa, un cambio cultural donde la calidad personal de cada trabajador, accionista de la empresa. Por ello se puede afirmar que la calidad personal es la forma de cómo se trabaja diariamente, una forma de asegurarse de que las cosas se hagan bien a la primera. Para mejorar la calidad personal se tienen que examinar continuamente las actitudes, conductas, competencias, compromisos, valores y métodos de trabajo. Lo que es necesario hacerlo con las siguientes pautas.

Las ventajas que obtendrá la empresa Ingeniería en Sistemas Técnicos Especializados S.A de C.V son:

- La satisfacción del cliente, mediante la entrega de productos o servicios que cumplan con los requisitos que se hayan establecido.
- La reducción de costes, a través de la mejora continua en los procesos y la resultante eficacia operativa.
- La mejora en las relaciones entre las partes interesadas, comprendiendo personal, clientes y proveedores.
- La conformidad legal, por medio de la comprensión de cómo influye el impacto de los requisitos legales y reglamentarios en la empresa y sus clientes.
- La mejora en la gestión de los riesgos, mediante una mayor consistencia y trazabilidad de los servicios y productos.
- Las credenciales de negocio demostrables para la verificación independiente frente a las normas reconocidas.
- La posibilidad de abrir más mercado, en especial si las especificaciones de adquisición exigen la certificación como condición.

2. OBJETIVO GENERAL

Incrementar y mantener la satisfacción del cliente, mediante el proceso de mejora continua, para poder garantizar a sus clientes productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad correcta y la exigencia del cliente, implementar procesos de mejora continua gracias a la certificación que les brinde prestigio y garantía de calidad en el departamento de ventas de la empresa Ingeniería en Sistemas Técnicos Especializados S.A de C.V.



2.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Sistematización de operaciones.
- Aumento de la competitividad.
- Generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo.
- Mejora de las estructuras de una forma sostenible.
- Adecuación correcta a la legislación y normativa relacionada a productos y servicios.
- Mejora del enfoque de la empresa al cliente final

3. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA EN QUE PARTICIPÓ

3.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA



3.1.1 Inicio

ISTESA S.A de C.V. es una empresa fundada en el año de 1995 y fue creada bajo el concepto y la misión de proporcionar un servicio técnico profesional especializado y capacitación en Sistemas Eléctricos.

Contamos con servicio de soporte técnico en toda la República Mexicana teniendo nuestra oficina matriz y bodega con sede en la ciudad de Monterrey, N.L., así mismo nuestra sucursal en la Ciudad de México, D.F.

Nuestro personal está conformado por ingenieros y técnicos profesionales con amplia experiencia en el ramo de la Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Mecánica.

3.2 RAZÓN SOCIAL

Ingeniería y Sistemas Técnicos Especializados S.A. de C.V.

3.3 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

Hornos Altos 424 Fraccionamiento, Buenos aires. Monterrey Nuevo león, C.P. 64800

Imagen 1: Ubicación de la empresa.



3.4 MISIÓN

Somos una empresa que brinda soluciones integrales a nuestros clientes, garantizando un servicio eficiente y de calidad, siendo la mejor opción para ellos, responsables con la seguridad, logrando la transparencia y competitividad.

3.5 VISION



Ser una entidad que ofrezca alta calidad, competencia, y confiabilidad brindando soluciones de respaldo de energía.

3.6 VALORES

Honestidad
Responsabilidad
Profesionalismo
Respeto
Integridad
Compromiso
Calidad
Confianza
Igualdad

3.7 SERVICIOS QUE OFRECEN

- Venta, renta y servicio de plantas eléctricas
- Sistema de redundancia.
- Mantenimiento a Subestaciones y control industrial.
- Mantenimientos Preventivos y Correctivos.
- Instalaciones eléctricas industriales
- Capacitación avalada ante la STPS, emisión de certificados DC-3.
- Proyectos de Sincronía.
- Refacciones.
- Servicio de Guardias Técnicas.
- Ingeniería Eléctrica
- Venta de tableros de transferencia
- Venta y Servicio UPS
- Estudios Termográficos
- Venta y fabricación de tanques diésel y casetas acústicas (bajo especificación del cliente).



4. PROBLEMAS A RESOLVER

El mercado actual del sector de servicio se ha considerado como uno de los asuntos más importantes en el mundo de los negocios en la actualidad. El objetivo principal es cumplir los requerimientos del cliente ya que las exigencias de los clientes cada vez son mayores al requerir servicio y para cerciorarse de que todos los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades. Si los clientes están satisfechos el producto y los estándares de servicio obtenidos, retornarán al mismo proveedor una y otra vez para todas sus adquisiciones.

Para ser competitivos en el mundo actual hay que brindar servicios de alta Calidad. El concepto de calidad lo es todo en el beneficio. Si un producto o servicio encierra un beneficio preciso para el cliente, una buena calidad no hará sino incrementarlo. Si el beneficio no se acredita, la calidad no logrará crearlo, por muy bueno que sea el producto o servicio. Actualmente, la calidad es una característica muy apreciada por el consumidor. Éste busca rapidez, confiabilidad, eficiencia y garantía como algunas cualidades esperadas en la adquisición de un bien o un servicio.

En lo particular la empresa plantea con la ISO la necesidad de ofrecer servicios con alta calidad en todos sus departamentos y en las funciones que desarrollan los mismos. Los múltiples servicios eléctricos que presta la empresa son importantes para los clientes ofrecido por este tipo de negocios, pero de ahí se desprenden otros servicios adicionales tales como venta de Plantas eléctricas, renta de plantas eléctricas y otros.



5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Capacitación de la ISO 9001 2015

La capacitación de la ISO 9001 2015 es una parte fundamental para estar informado con la normatividad y lo que conlleva desarrollar la ISO ya que al integrarnos a proceso no basta con tener noción del tema si no también saber cómo implementa el proceso.

En estas capacitaciones se desarrolla el conocimiento de los procesos que se llevaron a cabo en el departamento de ventas así su alto conocimiento en las reglas que la ISO indica. Esto se llevó a cabo en la sala de juntas de la empresa Ingeniería en Sistemas Técnicos Especializados S.A de C.V. Con todos encargados de cada departamento de la empresa el curso fue impartido por un asesor del proceso de la ISO.

Diagnóstico de capacitación del área de ventas

En el proceso del diagnóstico del departamento de ventas fue fundamentalmente para tener una amplia visión de cómo está estructurado este departamento desde los procedimientos que se llevan a cabo para elaborar las actividades de ventas desde las estructuras que faltan aplicar para tener un mejor orden como departamento en esta capacitación se elaboró un previo diagnóstico para saber en qué condición se encuentra el área y a su vez las condiciones de la atención al cliente.

Se realizaron encuestas a clientes para saber el nivel de satisfacción que se estaba obteniendo con el servicio brindado de ventas y saber que se necesita para mejorarlo.

Descripción de procesos de ventas y creación de diagramas de flujo

Fue necesario elaborar el proceso de venta que se realiza para tener registro de las actividades con el cual debe contar la empresa, se realizó diagramas con las actividades que se realizan.

En el proceso fue importante analizar cada actividad que se implementa para tener un buen control de ventas, eficaz para la ISO.



Se elaboraron herramientas de procedimientos pedidas por las normas de la ISO son las siguientes:

- Análisis de pestel
- Sipoc

Estandarización de formatos de ventas y cotización de servicios requeridos

Fue necesario elaborar formatos de ventas ya que la empresa no contaba con formatos establecidos generales que los identificara como empresa responsable, los formatos realizados fueron los siguientes:

- Formatos de cotización de servicios
- Formatos de cotización de ventas
- Formato de ventas anuales
- Control de cotizaciones
- Formato de producto no conforme
- Formato de Acción correctiva

Capacitación para implementación a personal de acuerdo a la norma

Se realizó reuniones con los empleados del ventas para que juntos tuvieran notificación de los procesos finales que se elaboraron en dicha área y con los procesos ya establecidos se procedió a capacitar a los empleados para llevar un orden para la mejora de la empresa y poder brindar el mejor servicio al cliente y para futuras auditorias.

Supervisar que la estandarización de los formatos y el proceso sean llevados a cabo en forma en el departamento de ventas

Se estableció días de auditorías con el departamento de calidad y recursos humanos para poder supervisar a los empleados si están llevando acabo los procesos que fueron establecidos y si los formatos de cotización se están enviando de acuerdo al lineamiento y que se haga el registro de todas las cotizaciones que se realizan conforme a lo requiere el cliente.



6. RESULTADOS OBTENIDOS

Al realizar el procedimiento al departamento de ventas Si bien la norma ISO 9001 2015 es una norma estricta acerca de la gestión de la calidad, es considerada una excelente herramienta de trabajo en el entorno empresarial actual. Los beneficios de la implementación de la norma ISO 9001 2015 en las ventas van mucho más allá de la gestión de la calidad. La norma ayudo a organizar a mejorar el rendimiento, y retener a los clientes existentes y atraer nuevos.

La norma ISO 9001 2015 ayuda a estandarizar los procesos, que a su vez proporciono la oportunidad de examinar la forma de trabajo y la mejora. El uso del “enfoque basado en procesos” también ayudo a integrar los procesos y eliminar los residuos, así como permitir que el equipo de ventas comparta metodologías comunes.

- Formatos de cotización de servicios
- Formatos de cotización de ventas
- Formato de ventas anuales
- Control de cotizaciones
- Formato de producto no conforme

Se construyó una relación más estrecha con los clientes. Solicitando de forma regular la retroalimentación del cliente resulto de gran utilidad. El uso de la retroalimentación impulso la mejora y aumento la satisfacción del cliente y, en segundo lugar, puede ayudo a fomentar el hábito de la comunicación constante y genero una estrecha relación con los clientes.

En acciones correctivas se equipó con los procesos para investigar las causas de origen, eliminarlos y garantizar que no se repitan. En el caso de que se trate de una venta perdida, un envío incorrecto o un cliente insatisfecho, el uso de la acción correctiva puede ser fundamental para el rendimiento de ventas y el negocio en general.



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el desarrollo del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Ingeniería en Sistemas Técnicos Especializados S.A de C.V.

Se realizó un diagnóstico del departamento y se procedió a realizar el proceso que se llevó a cabo en el área de ventas.

De allí se encontró que el área de ventas se presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla; a continuación y gracias a la realización de encuestas y entrevistas con clientes de la empresa se estableció de manera cualitativa que esta falta de control y medición derivada en la insatisfacción de los clientes sobre procesos específicos como la gestión del servicio brindado y durante los momentos claves del mismo. Por otro lado los procesos orientados a las labores de operación del objetivo de servicio de la organización y el soporte de los mismos, mostraron resultados de avance superiores.

RECOMENDACIONES

Aplicar en orden los procesos y formatos elaborados conforme a la ISO 9001 2015 en cada uno de los empleados del área de ventas ayudara que se lleven a cabo como debe ser y poder lograr el objetivo de la empresa.

8. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

En la elaboración de la residencia procesional en el área de ventas de la empresa en Ingeniería en Sistema Técnicos Especializados S.A de C.V, me desarrolle en el proceso de la implementación de la ISO 9001 2015 me desarrolle



con actividades de calidad referentes a las ventas desde las elaboraciones de las cotizaciones hasta el trato con el cliente que se tiene que sea el mejor como lo exige las normas de la ISO.

En la elaboración de mis actividades diarias desarrolle las siguientes competencias:

- Procedimientos de ventas
- Creación de formatos de cotizaciones de ventas y servicios
- Creación de control de ventas anuales
- Control de cotizaciones
- Creación de formato de producto no conforme
- Acción correctiva
- Análisis de pestel
- Sipoc
- Encuesta de satisfacción de cliente
- Creación de reporte de ventas

COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Conocimiento en el tema referente a la norma ISO 9001 2015.
- Desarrollo de diagnóstico y herramientas del proceso de la ISO 9001 2015.
- Aplicar procesos y métodos de mejora para procesos de servicio.
- Conocimiento para desarrollar formatos que requiera una empresa.
- Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo.
- Utilizar las nuevas tecnologías de información.
- Aplicar métodos de investigación.



9.- BIBLIOGRAFÍA

- Escuela Europea de excelencia (Mayo 2015) Adaptación de la nueva norma ISO 9001 2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Alberto M.A (Septiembre 2015) Sistema de gestión de calidad- Requisitos. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Grupo acms consultores. Procedimientos obligatorios de la ISO 9001. <https://www.grupoacms.com/consultora/procedimientos-obligatorios-de-la-norma-iso-9001>