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

JOSÉ LUIS RIASCOS PARRA
JOSÉ LUIS MURILLO TENORIO

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACIFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014

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

JOSÉ LUIS RIASCOS PARRA
JOSÉ LUIS MURILLO TENORIO

Trabajo de Grado; Modalidad de Monografía para optar al título Administrador de Empresas

Director
LINO HERMÍNSUL TOBAR OTERO
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACIFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

_____

PRESIDENTE DEL JURADO

_____

JURADO

_____

JURADO

Buenaventura 9 de Octubre de 2014

DEDICATORIA

Esta investigación es dedicada a Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo por la obra que ha Realizado en nosotros y por ser el motor de nuestras vidas; también a la Memoria de María Tecla Tobar Q.E.P.D (abuela de José Luis Riascos Parra, la cual falleció mientras se realizaba la Investigación).

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecemos a Dios, quien nos dotó de destrezas y nos guió dándonos sabiduría y siendo nuestro faro en los momentos de confusión y oscuridad, en el camino a la culminación de nuestra monografía. A él sea la gloria por los siglos de los siglos.

Agradecemos también al Ingeniero Lino Hermínsul Tobar quien muy amablemente nos aceptó para llevar a cabo esta monografía bajo su tutoría, brindándonos su apoyo y confianza, así como guiar nuestras ideas a través de sus opiniones, en el desarrollo del estudio, lo que también es fundamental para nuestra formación como investigadores.

Queremos agradecer a Esnobel Martínez director de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura y a los demás colaboradores entrevistados, por su disponibilidad e información suministrada, la cual permitió que pudiese llevarse a cabalidad nuestra investigación.

Por último y no menos importante, queremos agradecer a nuestras familias quienes siempre estuvieron, acompañándonos y dándonos todo el apoyo para nunca desfallecer en nuestros objetivos, siempre dándonos fuerzas en los momentos difíciles y siendo los primeros testigos en nuestros momentos más dulces, no caben palabras para expresar cuán agradecidos estamos con todos ellos; la familia Murillo Tenorio compuesta por los esposos José Domingo Murillo y María Fernanda Tenorio, acompañados de sus hijos Emy Lorena, MarlíngYisney, Alexis, Leysi María y Andrés Camilo. La Familia Riascos Parra compuesta por los esposos Marcial Riascos y Ana Milena Parra, acompañados de sus hijos Efrén, Gustavo Adolfo, Deivid Marcial y Juan Manuel.

A todos ellos reiteramos nuestros más sinceros agradecimientos.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 19

2.1 OBJETIVO GENERAL 19

2.2 OBJETIVO ESPECIFICO 19

3. JUSTIFICACIÓN 20

4. MARCOS DE REFERENCIA 23

4.1 MARCO CONTEXTUAL 23

4.2 MARCO LEGAL 26

4.3 ANTECEDENTES 31

4.4 MARCO TEÓRICO 33

4.4.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS 33

4.4.2 TEORÍAS SOBRE CALIDAD 34

4.4.3 TEORÍAS CON ENFOQUE AL CLIENTE 44

4.5 MARCO CONCEPTUAL 49

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS 52

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 52

5.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 52

5.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN 52

5.3.1 FUENTES PRIMARIAS 52

5.3.2 FUENTES SECUNDARIAS 53

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA 53

6. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD 55

6.1 RESEÑA HISTÓRICA 55

6.2 MISIÓN 57

6.3 VISIÓN 57

6.4 OBJETIVOS 57

6.5 POLÍTICAS DE CALIDAD 58

6.6 PRINCIPIOS Y VALORES 58

6.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 58

6.8 DIAGRAMA DE PROCESOS 61

6.8.1 PROCESO DE INGRESO 61

6.8.2 PROCESO RETIROS 68

6.8.3 PROCESO CONTRATOS EMPRESARIALES 73

6.8.4 PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL 85

6.8.5 PROCESO DE CREMACIÓN 94

6.9 ANÁLISIS DOFA 104

7. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN 106

7.1 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA SERCOFUN LTDA. FUNERALES LOS OLIVOS, SUCURSAL DISTRITO DE BUENAVENTURA. 106

7.1.1 VALORACIÓN DEL RESULTADO 107

7.1.2 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN 108

7.1.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN 108

7.2 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA SERCOFUN LTDA. FUNERALES LOS OLIVOS, SUCURSAL DISTRITO DE BUENAVENTURA 109

7.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 111

7.2.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 114

7.2.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS 116

7.2.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO 121

7.2.5 MEJORA CONTINUA 126

7.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SOSTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FUNERALES LOS OLIVOS. 130

8. CONCLUSIONES 134

9. RECOMENDACIONES 135

10. BIBLIOGRAFÍA 137

11. ANEXOS 139

LISTA DE TABLAS

TABLA 1.DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO DE INGRESO 64

TABLA 2. DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO DE RETIROS 70

TABLA 3.DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO DE CONTRATOS EMPRESARIALES 76

TABLA 4. DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL 87

TABLA 5. DIAGRAMA DESCRIPTIVO DEL PROCESO DE CREMACIÓN 97

TABLA 6. ANÁLISIS DOFA. 105

TABLA 7. PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN 109

TABLA 8. PROPUESTA DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.CSERCOFUN LTDA. EN FUNERALES LOS OLIVOS, SUCURSAL BUENAVENTURA 131

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. EL DISTRITO DE BUENAVENTURA EN EL MAPA DEL VALLE DEL CAUCA 24

FIGURA 2. LOGOTIPO Y SLOGAN DE FUNERALES LOS OLIVOS 56

FIGURA 3. ORGANIGRAMA GENERAL DE SERCOFUN LTDA. FUNERALES LOS OLIVOS 59

FIGURA 4. ORGANIGRAMA PARA EL DISTRITO DE BUENAVENTURA 60

FIGURA 5. PROCESO INGRESOS 63

FIGURA 6. PROCESO RETIROS 69

FIGURA 7. PROCESO DE CONTRATOS EMPRESARIALES 75

FIGURA 8. PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL 86

FIGURA 9. PROCESO DE CREMACIÓN 96

FIGURA 10. LA DOCUMENTACIÓN EN LA ENTIDAD SATISFACE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES, PARTES INTERESADAS Y AL INTERIOR DE LA MISMA 111

FIGURA 11. LA ENTIDAD CUENTA CON LOS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ASEGURAR SU EFICAZ PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y CONTROL DE PROCESOS 112

FIGURA 12. EL MANUAL DE CALIDAD HA PERMITIDO EL DESEMPEÑO EFICAZ POR PARTE DE LOS SERVIDORES EN CUANTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS 113

FIGURA 13. LA ALTA DIRECCIÓN SE ASEGURA DE EVALUAR LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA OPERACIÓN, MEDIANTE EL CONTROL DE LOS PROCESOS 114

FIGURA 14. LA ENTIDAD UTILIZA MÉTODOS PARA EVALUAR LA MEJORA .ZDE LOS PROCESOS, TALES COMO AUTOEVALUACIONES Y REVISIONES POR PARTE DE LA DIRECCIÓN 115

FIGURA 15. LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS SERVIDORES Y SU MANEJO POR PARTE DE LA ENTIDAD, HAN CONSOLIDADO EL COMPROMISO DE ÉSTOS CON LA ENTIDAD 116

FIGURA 16. LA ENTIDAD HA PROPORCIONADO A LOS SERVIDORES LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES QUE JUNTO CON SU EXPERIENCIA MEJORAN SU COMPETENCIA 118

FIGURA 17. LA INFRAESTRUCTURA, EL MANTENIMIENTO Y LA DEFINICIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS HAN ASEGURADO LA OPERACIÓN DE LA ENTIDAD 119

FIGURA 18. FUNERALES LOS OLIVOS 120

FIGURA 19. FUNERARIA LÓPEZ 120

FIGURA 20. LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD HA PERMITIDO QUE SE ESTABLEZCAN EN LA ENTIDAD LOS PROCESOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES 121

FIGURA 21. LOS MECANISMOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA RELACIONARSE CON LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS HAN PERMITIDO LA RETROALIMENTACIÓN DE ESTOS SOBRE EL PRODUCTO Y/O SERVICIO 122

FIGURA 22. LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS EXTERNAS E INTERNAS DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO HAN PERMITIDO EL ESTABLECIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE ENTRADA PARA EL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO 123

FIGURA 23. LA ENTIDAD HA DESARROLLADO ESTUDIOS DE COMPARACIÓN CON OTRAS ENTIDADES NACIONALES O INTERNACIONALES EN BUSCA DE LA MEJORA CONTINUA 124

FIGURA 24. EL S.G.C HA CONTRIBUIDO A LA MEJORA CONTINUA A TRAVÉS DE LA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ACTUALES Y FUTURAS DE LOS CLIENTES 125

FIGURA 25. LOS MÉTODOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA LE HAN GENERADO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 126

FIGURA 26. LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE HA PERMITIDO LA MEJORA DEL DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD, ASÍ COMO LA CAPACIDAD PARA ANTICIPAR NECESIDADES FUTURAS DE LOS CLIENTES 127

FIGURA 27. EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA HA PERMITIDO EL ESTABLECIMIENTO DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL S.G.C PARA SU MEJORA 128

FIGURA 28. LA BÚSQUEDA DE LA MEJORA CONTINUA HA PERMITIDO QUE LA ENTIDAD ESTABLEZCA ACTIVIDADES ESCALONADAS DE MEJORA O PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA A LARGO PLAZO 129

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO COMPLETO DEL DAFP (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA) 139

ANEXO B. SOLICITUD DE PLAN EXEQUIAL LOS OLIVOS 150

ANEXO C. FORMATO -ACUERDO DE CONDICIONES DEL CONTRATANTE 152

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado donde los mercados son abiertos a la libre empresa, existe un alto nivel competitivo entre los diferentes sectores productivos y/o comerciales; dentro de cada sector las organizaciones siempre llevan una dura contienda en aras de conquistar cada vez un mayor número de clientes, los cuales les permitan liderar el mercado, lograr un posicionamiento o en su defecto no desaparecer del mismo.

Con la finalidad de brindar herramientas a las empresas para satisfacer las necesidades a plenitud y superar las expectativas de los clientes, de un mercado cada vez más exigente y competitivo; organizaciones como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y la Organización Internacional de Normalización (ISO), han desarrollado normas que sugieren a las empresas implementar una serie de principios orientados a mejorar cada proceso ejecutado por las mismas, en pro de lograr constancia en los clientes, manteniendo una excelente prestación de servicios.

El sector empresarial funerario en el Distrito de Buenaventura es amplio, son once (11) el número de funerarias que se disputan el mercado en la ciudad, entre ellas Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, esta organización de forma muy rápida está ganando terreno en el mercado, mientras las demás parecen no avanzar al mismo ritmo y se encuentran un poco relegadas.

De acuerdo a una investigación preliminar se halló que 10 empresas funerarias de las que operan en el Distrito de Buenaventura, no están certificadas en normas ICONTEC y mucho menos en normas ISO, siendo la única empresa en hacerlo Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, curiosamente la misma organización que está sacando ventaja en el mercado.

Por lo anterior en esta investigación se midió el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, Sucursal Distrito de Buenaventura, para los servicios de

salas de velación, parque automotor y destino final y se pudo constatar hasta qué punto la entidad cumple con los parámetros de la norma, esto a través de una evaluación general al director de la sucursal de la empresa en el Distrito de Buenaventura, complementada para el análisis objetivo de los datos, de la aplicación de una evaluación mucho más específica, pero basada en el mismo cuestionario a 4 personas en directa relación con la entidad, lo que permitió llegar a resultados confiables y a partir de estos realizar un plan de mejora.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un entorno tan complejo como en el actual, resulta interesante observar el crecimiento en materia económica de Colombia, lo cual tiene su base sólida en el avance de los diferentes sectores económicos representados por el vasto número de empresas tanto en los albores como en las postrimerías de la economía del país. Debido a ello han surgido normas de calidad que a través de sus estándares pretenden asegurar un crecimiento integral, tal que proporcione total satisfacción tanto a los clientes externos como a los internos de la compañía.

Hoy en día las empresas orientadas al sector de servicios fúnebres y exequiales cobran gran interés ya que se destacan por su crecimiento organizacional, pero aunque esto se ve reflejado en un aporte productivo a la economía nacional por causa de las nuevas tendencias del negocio, esto ha tenido repercusión en el incremento de competitividad producto de la incursión de nuevas empresas que se han visto seducidas por el incremento de la tasa de mortalidad de las ciudades.

En el Distrito de Buenaventura desde hace algunos años se ha venido librando una batalla de magnitudes épicas en el sector funerario, en aras de conquistar un mayor porcentaje del mercado, lo que debería coincidir con una aplicación realista de un sistema de calidad que potencialice y contribuya a un incremento integral en el ejercicio organizacional y comercial de estas entidades en pro de lograr una mayor aceptación entre quienes demandan el servicio, no obstante es indispensable resaltar que el Distrito de Buenaventura cuenta con 11 empresas funerarias; Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, Funerales Villa de Paz – La Calidad, Funeraria Hermanos del Pacifico, Funeraria Panamericana, Funeraria San Luis, Funeraria Inversiones y Planes de Paz, Coopercol, Funeraria Los Ángeles, COOPCEJEM, El Ancianato Nazaret y La Funeraria Multiservicios.

De acuerdo a un sondeo previo donde se diagnosticó la situación actual en términos de aplicación de normas de calidad ISO 9001:2008 en las empresas funerarias del Distrito de Buenaventura, se halló que solo una de las que se encuentran legalmente constituidas cuenta con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad; y esta es Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, por tal razón se convierten en el objeto de estudio de esta monografía.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es 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?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 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.

2.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Realizar la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008 de la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura.

- Analizar y presentar los resultados obtenidos de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008 en la empresa Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura.

- Elaborar y presentar una propuesta de mejoramiento para el sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura.

3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad muchas entidades del estado y/o empresas privadas, localizadas en el Distrito de Buenaventura han obtenido certificaciones que las acreditan y les otorgan un estatus como entidades en pleno cumplimiento de estándares de calidad exigidos por los organismos reguladores de estos, pero por medio de la observación se pueden evidenciar fallas aplicadas en el momento de ofrecer los servicios inherentes a su objeto social, se perciben discrepancias entre lo que evidentemente está certificado y lo que se refleja en la actividad productiva y/o comercial.

El Distrito de Buenaventura es una ciudad que en los últimos 4 años; entre 2010 y 2014, se ha tornado muy violenta por causa de la incursión de bandas criminales que se disputan el territorio en busca de ampliar su margen delictivo, esto ha hecho que se incrementen las cifras relacionadas con índices mortuorios por homicidio, en 2012 la cifra fue de 32,4 homicidios por cada cien mil habitantes, para 2013 fueron 48,6[1] y el índice sigue a la alza en lo corrido de 2014. Debido a este incremento, las empresas funerarias quienes parecían estar quedando relegadas al tener poco desarrollo, se han venido destacando a través de las estrategias que han gestado, permitiéndoles recoger buenos resultados.

Aunque cada vez toma una mayor relevancia el desarrollo del sector funerario, son pocos los estudios que anteceden esta monografía y ante la falta de acreditación que tienen las empresas funerarias en normas de calidad, es importante investigar, hasta qué punto puede contrastar la implementación de la norma ISO

[1] LLORENTE, María Victoria y ESCOBEDO, Rodolfo. Los Homicidios en 2013: qué dicen y qué no dicen las cifras, Disponible en Internet: <http://www.razonpublica.com/index.php/econom-y-sociedad-temas-29/7303-los-homicidios-en-2013-qué-dicen-y-qué-no-dicen-las-cifras.html>[20 de febrero de 2014]. Hora: 5:20 Pm.

9001:2008, con lo que expresa el acta de certificación con la que cuenta Sercofun Ltda. Funerales Los olivos.

Medir la implementación del sistema de gestión de calidad en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos Sucursal Distrito de Buenaventura, es muy importante para la organización, dado que esto permitirá obtener una evaluación base y diagnóstica, donde queden a la luz puntos débiles, que permitan mejorar procesos, en la búsqueda de una mayor solides como organización, prestando un servicio óptimo y de calidad, para de esta manera ser cada vez más sólidos como organización e incrementar la participación en el mercado.

A través de esta investigación la Universidad del valle, enriquece su aporte al sector empresarial y diversifica las áreas de investigación al entrar en un campo que hasta el momento se mantenía casi virgen, el campo mortuorio, a través del sector funerario, marcando el primer antecedente de una investigación de esta naturaleza en la historia de la Universidad del Valle sede Pacifico.

La evaluación realizada en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos sucursal Distrito de Buenaventura, le permitirá al Programa Académico Administración de Empresas, incluir en su itinerario bibliográfico, un estudio moderno de aplicación en campo, actualizado sobre sistema de gestión de calidad, el cual servirá como base para consulta, de estudiantes, docentes y egresados del programa.

Esta investigación le permitirá a la sociedad tener un documento que le permita conocer la actualidad en cuanto a la aplicación de normas técnicas de calidad, en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos y de cierta manera conocer el número de empresas funerarias que opera en el Distrito de Buenaventura, cuantas y cuales están certificadas en normas técnicas de calidad, para de esta manera tener una base sólida de referencia tanto para ampliar su grado de conocimiento, como para tomar decisiones como clientes potenciales.

Como estudiante se tendrá la oportunidad de conocer la empresa objeto de investigación, llevar a la práctica teorías de calidad solo vistas en el aula de clases, desarrollando destrezas al afrontar problemas reales dentro de una organización.

4. MARCOS DE REFERENCIA

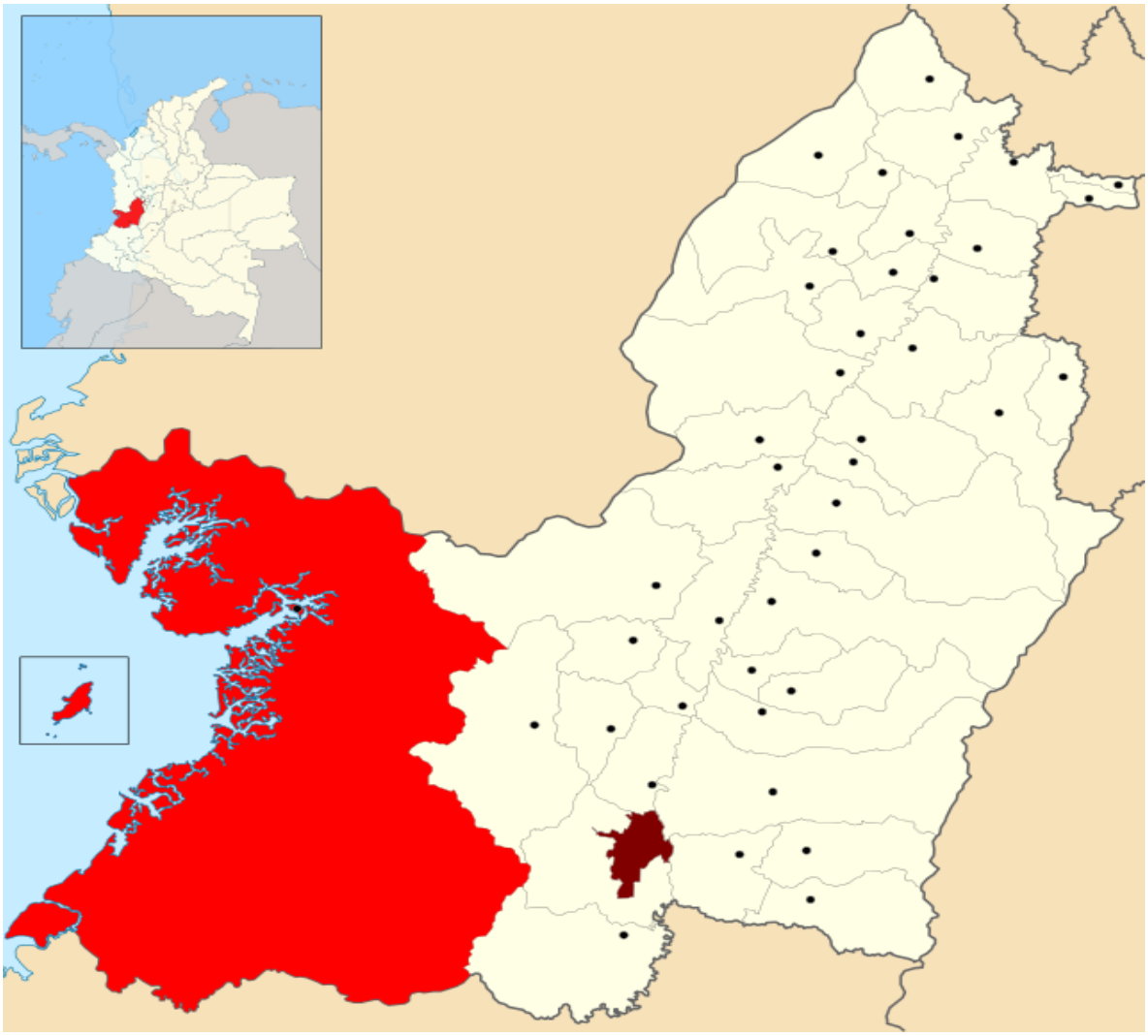
4.1 MARCO CONTEXTUAL

El Valle del Cauca está localizado en el suroccidente de Colombia entre la región andina y la región pacífico, es uno de los 32 departamentos que componen la estructura política del país y cuenta con 42 municipios. El nombre Valle del Cauca es debido a que gran parte del departamento está situado entre las cordilleras central y occidental en el valle geográfico del río Cauca; Limita al norte con Chocó y Risaralda, al sur con Cauca, al este con Quindío y Tolima, y al oeste con el Océano Pacífico, teniendo bajo su jurisdicción la Isla de Malpelo. Su capital es Santiago de Cali.[2]

La micro localización de este proyecto es el Distrito de Buenaventura, localizado en el Departamento del Valle del Cauca a 123 km de la capital, y dentro de este departamento es el municipio con mayor extensión territorial (6.078 km^2), cuenta con 384.402 habitantes en 2013 y tiene proyección a incrementar ese número en 7.535 habitantes para el año2014. El Distrito de Buenaventura es el puerto más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60 por ciento del comercio de todo el país).

[2]Valle del Cauca. Disponible en Internet: < http://es.wikipedia.org/wiki/Valle_del_Cauca> [24 de Marzo de 2014]. Hora 10:35 am.

Figura 1.El Distrito de Buenaventura en el Mapa del Valle del Cauca



Fuente: Wikipedia

El Distrito de Buenaventura, lugar donde converge la empresa objeto de estudio, cuenta oficialmente con 12 comunas y 103 barrios[3] en la zona urbana, y en la zona rural está comprendida por los corregimientos de Barcos, Bocas del San Juan, Calle Honda, El Carmen, Cisneros, El Patico, El Tigre, Gamboa, Guadualito,

[3] Alcaldía Distrital de Buenaventura. División Político Administrativa del Distrito de Buenaventura División por Comunas y Barrios Zona Urbana. Disponible en Internet: <http://www.buenaventura.gov.co/secciones/2/1/1914/comunas-de-buenaventura> Actualizado el martes, 04 de Diciembre de 2012. Hora 11:17:23 am.

Kilómetro 43 o la Triana, La Trojita, Mallorquín, Nicolás Ramos Hidalgo, Potedó, San Isidro, San Lorenzo, San Pedro de Naya, Silva y Taparal[4], además de zonas rivereñas como Bongo, Cajambre, Calima, agua, Guapi, Guapicito, La Sierpe, Mallorquín, Naya, Natita, Raposo, San Agustín, San Cipriano, San Juan, Verde y Yurumanguí[5].

La división política antes descrita del Distrito de Buenaventura es algo que en breve quedará en la historia, pues con la implementación de los parámetros exigidos por la ley 1617, este deberá reestructurarse territorialmente, dejando de lado la organización por comunas y adoptando el régimen de localidades; el cual a la fecha está en proceso teniendo como responsable del estudio y establecimiento a la Universidad del Valle.

En el Distrito de Buenaventura se ha visto muy deteriorada la situación de orden público, debido a esto se han incrementado los hechos violentos en gran parte del territorio; por este motivo algunas zonas están determinadas como de alto riesgo y entre ellas están las comunas 2,3,4,11 y 12; a las cuales se les presta mayor atención en cuanto a intervención militar, pues fue aquí donde se presentó la mayor parte de los 187 homicidios que se presentaron en 2013 y los 87 que van corridos hasta el 28 de marzo de 2014, por lo anterior ha venido tomando importancia la industria fúnebre y es allí específicamente donde se realiza el estudio.

[4]Valle del Cauca. Disponible en Internet: < http://es.wikipedia.org/wiki/Valle_del_Cauca> [24 de Marzo de 2014]. Hora 11:47 am.

[5] SUÁREZ, Félix. Buenaventura: una ciudad Puerto, Globalizante, Diversa y Multicultural. Universidad del pacífico. 2010, p. 8

4.2 MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA; art 78: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización; serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA; art 79: Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA; art 80: El Estado deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA; art 81: El Estado regulará el ingreso al país y la salida de él de los recursos genéticos, y su utilización, de acuerdo con el interés nacional[6].

Norma ISO 9001:2008: Esta norma se encarga de suministrar 8 principios que sirven de herramienta para que las empresas privadas, cualquiera que fuese su naturaleza, sean capaces de satisfacer plenamente las necesidades de sus clientes, cabe resaltar que esta norma no es de obligatorio cumplimiento[7].

[6]REPÚBLICA DECOLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (4 de Julio de 1991). Bogotá D.C. La Asamblea, 1991. P 19

[7] SUIZA. SECRETARIA CENTRAL DE ISO. ISO 9001:2008; cuarta edición. (15 de Noviembre de 2008). Ginebra. *Traslation Management Group,* 2008

Normas Técnicas de Calidad para la Gestión Pública (NTC GP1000:2009):esta norma le permite a las entidades del Estado de la Rama Ejecutiva del Poder Público, evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social, de manera sistemática y transparente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 872/2003; esta norma es de obligatorio cumplimiento[8].

Ministerio de Salud y Protección Social, Decreto 1843 de 1991; Art 154: De la disposición de otros desechos. Los remanentes o sobrantes de plaguicidas y el producto del lavado o limpieza de equipos, utensilios y accesorios, ropas contaminadas, deberán recibir tratamiento previo a su evacuación teniendo en cuenta las características de los desechos a tratar. Para el efecto podrán utilizarse los diferentes métodos, tales como: reutilización, tratamiento químico, incineración o cualquier otro sistema aprobado por las Direcciones Seccionales de Salud[9].

Ministerio de Salud y Protección Social, Decreto 1371 de 1953; Art 601: se establece: "Los restos humanos no podrán sacarse antes de 6 años en climas fríos, 4 años en climas medios y 2 en climas calientes. El interesado debe proveerse de licencia expedida por la correspondiente autoridad sanitaria.

Ministerio de Salud y Protección Social, Decreto 884 de 1989:exige a las entidades funerarias que haya un concepto sanitario de la autoridad de Salud para

[8]REPÚBLICA DECOLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 872 (30 de Diciembre de2003). Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Diario Oficial Nº 45.418. Bogotá D.C. 2004.

[9] REPÚBLICA DECOLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 1843 (22 de Julio de 1991). Por el cual se reglamentan parcialmente los títulos III, V, VI, VII y XI de la Ley 09 de 1979, sobre uso y manejo de plaguicidas. Presidencia de la República. Bogotá D.C. 1991.

funcionar, que lleven un libro de registro, tener adecuadas condiciones de infraestructura física y estar afiliados a una ruta hospitalaria para la disposición de los desechos en el caso de que se manipulen cadáveres[10].

Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 1447 de mayo de 2009; art 39: Las personas naturales o jurídicas que pretendan realizar la cremación de un cadáver o parte de este, deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) Utilizar los hornos crematorios de cadáveres únicamente para reducir a cenizas cadáveres, restos humanos y óseos.
b) La cremación de un cadáver debe efectuarse después de las veinticuatro (24) horas del deceso de la persona, salvo cuando por orden de autoridad competente deba efectuarse antes o después de dicho tiempo.
c) Solo podrá cremarse el cadáver de una persona cuya muerte sea objeto de investigación y se encuentre plenamente identificado cuando exista previamente una autorización escrita del funcionario que esté encargado de la respectiva investigación o de la autoridad competente para ello[11].

Ministerio de Medio ambiente y Desarrollo Sostenible, Decreto 2676 de 2000; art 2: Las disposiciones del presente decreto se aplican a las personas naturales o jurídicas que presten servicios de salud a humanos y/o animales e igualmente a las que generen, identifiquen, separen, desactiven, empaquen, recolecten, transporten, almacenen, manejen, aprovechen, recuperen, transformen, traten y/o

[10] Funerarias evaden normas. Disponible en Internet: <http://historico.elpais.com.co/paisonline/calionline/notas/Diciembre172003/A317N1.html> [26 de Marzo de 2014] Hora 3:31 pm.

[11] REPÚBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 1447. (11 de Mayo 2009). por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres. Diario Oficial Nº 47.349. Bogotá D.C, 2009.

dispongan finalmente los residuos hospitalarios y similares en desarrollo de las actividades, manejo e instalaciones relacionadas con:

a) La prestación de servicios de salud, incluidas las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.
b) La docencia e investigación con organismos vivos o con cadáveres.
c) Bioterios y laboratorios de biotecnología.
d) Cementerios, morgues, funerarias y hornos crematorios.
e) Consultorios, clínicas, farmacias, centros de pigmentación y/o tatuajes, laboratorios veterinarios, centros de zoonosis y zoológicos[12].

Ministerio de Medio ambiente y Desarrollo Sostenible, Decreto 2763 de 2000: por medio de este decreto se hace la modificación al decreto 2676 de 2000.

Ministerio del Trabajo, Resolución 00003597 de 2013; art 3: donde se consagran y actualizan las actividades consideradas como peores formas de trabajo infantil y se establece la clasificación de actividades peligrosas y condiciones de trabajo nocivas para la salud e integridad física o psicológica de las personas menores de 18 años de edad; y dentro de esas actividades se halla el contacto directo o indirecto con residuos en descomposición de animales (glándulas, vísceras, sangre, pelos, plumas, excrementos), secreciones tanto de animales como humanas o cualquier otra sustancia que implique riesgo de infección, lo cual tiene estrecha relación con las empresas funerarias[13].

---

[12] REPÚBLICA DECOLOMBIA. MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Decreto 2676. (22 de Diciembre de 2000). Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares. Diario Oficial Nº 44.275. Bogotá D.C, 2000.

[13]REPÚBLICA DECOLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO. Resolución 00003597. (03 de Octubre de 2013). Por la cual se señalan y actualizan las actividades consideradas como

Superintendencia Financiera, Ley 795 de 2003; art 111, parágrafo 1º: se entiende por servicios funerarios el conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres; pueden constar de servicios básicos (preparación del cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministro de carroza fúnebre para el servicio, cofre fúnebre, sala de velación y trámites civiles y eclesiásticos), servicios complementarios (arreglos florales, avisos murales y de prensa, transporte de acompañantes, acompañamientos musicales) y destino final (inhumación o cremación del cuerpo)[14].

peores formas de trabajo infantil y se establece la clasificación de actividades peligrosas y condiciones de trabajo nocivas para la salud e integridad física o psicológica de las personas menores de 18 años de edad. Bogotá D.C, 2013, p 3.

[14] REPÚBLICA DE COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA. Ley 795 (14 de Enero de 2003). Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial Nº 45.064. Bogotá D.C, 2003.

4.3 ANTECEDENTES

Castillo Benavides (publicado en: 2012) sobre el rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los olivos. El escrito se trata de un estudio de trabajo en la unidad de suscripción de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos Cali, con el objetivo de proponer mejoras que eviten retrasos en los documentos que mensualmente llegan al área de los diferentes procesos que manejan, especialmente los tres pilares que son, ingresos, retiros y contratos empresariales de previsión exequial sobre el sistema de información.

González Sagui (publicado en: 2006) Sobre el diseño del proceso de un servicio funerario, en la empresa capillas señoriales de Guatemala. Este estudio ofrece un diseño de un proceso de servicio funerario, con todas las herramientas necesarias para la optimización del funcionamiento global. En él se identificó primeramente los problemas de la empresa capillas señoriales, los cuales daban cuenta de la ausencia de calidad en los servicios como tal. Y posteriormente la implementación de un manual más claro de procedimientos que ayudado de la tecnología; proporcione un faro en la atención al cliente y la especificación del servicio brindado.

Nullvalue (publicado en: 2005) Sobre la certificación de calidad de la funeraria Gaviria; da cuenta en su artículo periodístico para el periódico el tiempo, del procedimiento que se siguió con la Funeraria Gaviria para que se le fuera otorgado la certificación a todos sus servicios este consistió en auditar todos los procedimientos, los registros, los indicadores, las acciones correctivas y preventivas de acuerdo con la norma ISO 9001 versión 2000.

Meza López y Noriega Urquijo (publicado en: 2001) Sobre la creación de un nuevo modelo de servicio para una empresa funeraria (Capillas de la Fe) demostró que es posible diseñar un modelo de servicio con éxito en su aplicación,

basándose en la recopilación de modelos de servicios de diversos autores para diseñar uno que permitiese optimizar los procesos y dar soluciones prácticas, para lo cual resulto necesario realizar un diagnóstico y medir la satisfacción; aplicando *BalancesCoredCard*, un software de medición.

MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, Sobre caracterización del sector funerario y la Tanatopraxia en Colombia, da cuenta del desarrollo del servicio funerario en Colombia; aunque la investigación enfatiza en la práctica tanatopraxia en Colombia, ofrece un reflejo del crecimiento del sector funerario y después de hacer una detallada revisión de la legislación colombiana se llegó a conclusiones trascendentales en cuanto al mejoramiento continuo y estandarización de prácticas de servicio; por lo cual se permitieron inferir que: los procesos deben planificarse, siendo conscientes de que personas los va realizar y posteriormente fijar un patrón de comportamiento que siente las bases para la realización de funciones en cada lugar de trabajo, además el estudio enfatiza en que los establecimientos funerarios han de ocuparse que las estaciones de trabajo se encuentren permanentemente aptas para una revisión o visita de los organismos sanitarios, los cuales tienen como función primordial corroborar en la práctica todo lo presentado por las empresas en su plan ambiental.

4.4 MARCO TEÓRICO

Para obtener resultados óptimos durante el desarrollo de la tesis, se revisan algunos fundamentos teóricos, los cuales se indican a continuación:

4.4.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

LUDWIG VON BERTALANFFY (1901 -1972) biólogo y filósofo austríaco, Ingresó en la Universidad de Innsbruck para estudiar historia del arte, filosofía y biología, finalizando su doctorado en 1926 con una tesis doctoral sobre psicofísica y Gustav Fechner reconocido fundamentalmente por su teoría de sistemas

La Teoría de Sistema descrita por Bertalanffy es un ramo específico de la teoría general de sistemas (TGS) La cual afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritas en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente.
La TGS se fundamenta en tres premisas básicas:

1. **Los sistemas existen dentro de sistemas:** cada sistema existe dentro de otro más grande.

2. **Los sistemas son abiertos:** es consecuencia del anterior. Cada sistema que se examine, excepto el menor o mayor, recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en los contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso de cambio infinito con su entorno, que son los otros sistemas. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra, es decir, pierde sus fuentes de energía.

3. **Las funciones de un sistema dependen de su estructura:** para los sistemas biológicos y mecánicos esta afirmación es intuitiva.

Los tejidos musculares por ejemplo, se contraen porque están constituidos por una estructura celular que permite contracciones[15].

El interés de la TGS, es definir las características y parámetros que se establecen en todos los sistemas; que en el caso de la empresa se ve como una estructura que se reproduce y se visualiza a través del reflejo de la toma de decisiones tanto individual como colectivamente.

4.4.2 TEORÍAS SOBRE CALIDAD

JOSEPH MOSES JURAN (Braila, Rumania, 24 de diciembre de 1904 - New York, 28 de febrero de 2008) fue un consultor de gestión del siglo 20 que es principalmente recordado como un experto de la calidad y la gestión de la calidad y la escritura de varios libros influyentes sobre esos temas.

Este autor define a la calidad como adecuación para el uso. Juran considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Juran, 1986).

Cuando se utiliza esta definición, sólo el cliente puede determinar la calidad del producto o servicio. En consecuencia, a los fabricantes no les gusta utilizarlas, y prefieren una conformidad más controlada con las especificaciones, adecuada para el uso de valor utilitario que varía de un cliente a otro.

[15] CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm> [27 de marzo de 2014]. Hora 10:39 am.

De acuerdo a Juran (1974), este concepto está basado en las cinco características siguientes:

1. Tecnológicas
2. Psicológicas
3. Temporal
4. Contractual
5. Ética

Juran también contempló el concepto del cliente interno, relacionado con una organización de más de una persona. Los clientes internos eran individuos que provenían de procesos descendentes. Esto significa que el concepto podía ser aplicado al producto físico o sólo al flujo de información. Cada cliente ascendente tenía especificaciones que debían ser cumplidas por suministradores descendentes y todos estos clientes internos trabajan para satisfacer clientes externos. El análisis de proceso ayudaría, por tanto, a satisfacer a estos últimos.[16]

WILLIAM EDWARDS DEMING (14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993) fue un estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial.

A Deming se le recuerda por sus catorce puntos, el ciclo de Deming, y sus enfermedades mortales. Antes que muchos otros él tuvo un gran aprecio por las estadísticas. En los años 50, Deming enseñó el control estadístico japonés de proceso. En reconocimiento por su oportuna intervención y contribución a la industria japonesa, el Sindicato de la Ciencia y la Ingeniería Japonesa instaura el premio Deming. En 1980, la sección metropolitana de la Sociedad Americana de

[16] CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm> [27 de marzo de 2014]. Hora 10: 39 am.

Control de Calidad estableció la medalla Deming, para ser otorgada por los logros obtenidos en técnicas estadísticas para la mejora de la calidad.

Los catorce puntos de Deming son:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivos, mantener la empresa y crear puestos de trabajo.

2. Adoptar la nueva filosofía para afrontar el desafío de una nueva economía y liderar el cambio.

3. Eliminar la dependencia en la inspección para conseguir calidad.

4. Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio. Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza.

5. Mejorar constantemente y siempre el sistema. Esto mejorará la calidad y reducirá los costes.

6. Instituir el entrenamiento de habilidades.

7. Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.

8. Eliminar el miedo, de forma que todos puedan trabajar con eficacia.

9. Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación win-win. Las personas de todos los departamentos deben trabajar como un

equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio.

10. Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad. Esto solo puede dañar las relaciones ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema y los empleados poco pueden hacer.

11. Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos. Sustituyen el liderazgo.

12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.

13. Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.

14. Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es el trabajo de todos.

Esto significa que la dirección debe planificar para hoy y para mañana y debe ofrecer un esfuerzo coordinado y organizado para alcanzar las metas establecidas para el futuro. También significa librarse de los plazos cortos y utilizar eficazmente la planificación de la calidad. El plan a largo plazo, cuando se usa como pretexto para generar rápidas devoluciones, provoca que la organización tropiece y falle; los esfuerzos no serán eficaces y se perderán las ganancias. La organización orientada hacia la calidad querrá sin duda asegurar su futuro y respetará el hecho de que el desarrollo de la calidad es un proceso a largo plazo. Deming sugiere que la constancia de objetivos significa innovación, investigación y educación, una

continua mejora del producto y del servicio, y el mantenimiento del equipo y la planta[17]

DAVID A. GARVIN es Profesor C. Roland Christensen en Administración de Empresas en la Escuela de Negocios de Harvard. Él se unió a la facultad de la Escuela de Negocios en el año 1979 y desde entonces ha impartido cursos de liderazgo, gerencia general, y las operaciones en los programas de MBA entre otros.

Ha desarrollado muchas contribuciones que han tenido una gran influencia en la teoría de la gestión de calidad. Desarrolló lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad. Estas dimensiones son: actuación, características, conformidad, fiabilidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida.

Se entiende que indican la amplitud que ha llegado a abarcar la calidad y sugieren, en este contexto, que se requieren múltiples dimensiones para obtener de la calidad hasta los significados más fundamentales.

Garvín también introdujo la noción de las cinco bases de la calidad:

- Trascendencia
- Producto
- Usuario
- Fabricación
- Valoración[18]

[17] Los 14 Puntos de Deming. Disponible en internet: <http://demingcollaboration.com/language/spanish/demings-14-points/> [27 de marzo de 2014]. Hora 10:39 am.

[18] CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm> [27 de marzo de 2014]. Hora 11:09 am.

PHILIP BAYARD "PHIL" CROSBY, (Wheeling, 1926 – Winter Park, 2001) fue un empresario estadounidense, autor que contribuyó a la teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad.

El lema de Crosby es "conformidad con las necesidades y la Calidad es libre".

En los años 80´s Crosby redacta los Principios Absolutos, eran 5. Tres de ellos la definición, la medición y los estándares del desempeño. Crosby, eliminó uno que decía “No existen ahorros en la calidad”

Los principios de la calidad actualmente son 4 y son:

Primer principio absoluto: Calidad se define como cumplir con los requisitos

Mejorar la calidad y eliminar los problemas de manera simultánea. Se logra haciendo que todo el mundo “haga las cosas bien desde la primera vez”.

Los directivos, tienen 3 tareas que realizar:

- Establecer los requisitos que deben de cumplir los empleados.
- Suministrar los medios necesarios para que el personal cumpla con los requisitos.
- Dedicar todo su tiempo a estimular y ayudar al personal a dar cumplimiento a esos requisitos.

Segundo principio absoluto: El sistema de la calidad es la prevención.

Resulta más difícil efectuar una medida correctiva y a veces, ni siquiera se le presta atención. El sistema para lograr la calidad es la prevención, no la verificación.

Tercer principio absoluto: El estándar de realización es cero defectos.

Durante muchos años las personas han explicado que Cero Defectos constituye una meta imposible. El tercer principio absoluto de la calidad es: el estándar de realización debe de ser cero defectos, no “así está bastante bien”.

Cuarto principio absoluto: La Medida de la Calidad es el Precio del Incumplimiento.

El costo de la calidad se divide en dos áreas: el precio del incumplimiento (PI) y el precio del cumplimiento (PC). El precio del incumplimiento de los requisitos lo constituyen todos los gastos realizados en hacer las cosas mal. El precio del cumplimiento con los requisitos es lo que hay que gastar para que las cosas resulten bien.

El precio del incumplimiento de los requisitos se podrá usar en:

1) En su conjunto para saber si la compañía está mejorando.
2) Para determinar dónde radican las mejores oportunidades de acciones correctivas.

El cuarto principio absoluto de la calidad es: la medida de la calidad es el precio del incumplimiento, no los índices.[19]

KAORU ISHIKAWA (Japón, 1915 – 1989) Teórico de la administración de empresas japonés, experto en el control de calidad.

Fue conocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad, proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas.

[19] CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm> [27 de marzo de 2014]. Hora 11:15 am.

Ishikawa desarrolló una simple clasificación de Herramientas Estadísticas de la calidad, de naturaleza jerárquica, en el sentido de que requieren un experto en estadística para su aplicación. Esto es:

1. De las siete herramientas, las primeras pueden ser aprendidas y aplicadas por cada persona de la organización. Esto significa que el personal de planta tendría la capacidad estadística para evaluar los problemas de la calidad. Estas herramientas son:

    a. Diagrama causa-efecto.
    b. Análisis de Pareto.
    c. Estratificación.
    d. Histogramas.
    e. Gráficos de control de proceso.
    f. Diagramas de dispersión.
    g. Hojas de recogidas de datos.

2. Las siguientes son herramientas que pueden ser utilizadas por los directores y especialistas en calidad. Incluyen la comprobación de hipótesis, los muestreos, etc.

3. El último grupo se puede usar solamente para resolver problemas estadísticos avanzados y deben hacerlos especialistas en calidad y consultores. Incluye el diseño de experimentos (Métodos Taguchi) y técnicas de investigación operativa. Éstas son altamente matemáticas y hay poca gente que tenga la preparación necesaria para saber aplicarlas y por ello su limitado uso en las organizaciones.

Ishikawa, más orientado a las personas que a las estadísticas, tuvo como principal objeto involucrar a todos en el desarrollo de la calidad y no sólo a la dirección. El núcleo de sus contribuciones fue la atención prestada a la resolución de problemas, por lo tanto, no se puede enfatizar en exceso la importancia concedida

a las herramientas de la calidad. Aún así, la dependencia de Ishikawa de generar datos de procesos y el uso de simples técnicas estadísticas demuestran su método con los pies en el suelo.[20]

ARMAND VALLIN FEIGENBAUM (nació en 1922), empresario estadounidense y experto en control de calidad. Diseño el concepto del Control Total de la Calidad, luego conocido como Administración de Calidad Total (TQM, por sus siglas en inglés).

Feigenbaum es un ingeniero, conocido por su trabajo en control de calidad. En los años 50, definió la calidad total como "un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción de un cliente".

Feigenbaum originó el ciclo industrial, el desarrollo de un producto desde el concepto hasta su salida al mercado y más allá. Este ciclo incluía marketing, diseño, producción, instalación y elementos de servicio, ahora consideramos elementos esenciales de la gestión de calidad en una organización.

Su visión de calidad total no se hacía extensiva a la aplicación de responsabilidad de mejorar la calidad a los empleados de una organización, esta ideología choca fuertemente con la filosofía de gestión de calidad total. Aun así, su punto de vista es una gran contribución al pensamiento sobre la gestión de la calidad. En el centro del tema sobre la gestión de la calidad está el uso de profesionales de la calidad como coordinadores y partidarios del proceso de gestión de calidad total. El enfoque de la calidad total está basado en la noción de coste total y en que la

[20] CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm> [27 de marzo de 2014]. Hora 11:15 am.

gestión, en forma de calidad, resultaría en costes más bajos para la organización y, por tanto, para el cliente.

Feigenbaum también introdujo el concepto de la planta oculta. Esto trajo la idea de que los rechazos disminuían la capacidad real de una planta debido a la repetición de trabajos y de no hacerlo bien desde el principio. Hoy en día, cifras en el área de un 20%, significa que los clientes podrían obtener los productos hasta un 20% menos, lo que efectivamente asegura un mayor mercado de distribución y un aumento en la línea de fondo.[21]

TOKAMACHI, Japón, 1 de enero de 1924 - 2 de junio de 2012) fue un ingeniero y estadístico japonés.

La principal contribución de Takamachi se refiere a la eficacia de la calidad de diseño. Esencialmente, sus métodos están enfocados al cálculo de los costes ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado. Esto choca con las prácticas tradicionales de gestión de la calidad, las cuales hacen que un producto sea aceptable mientras satisfaga los límites de la especificación dada. Debido a su desacuerdo sobre este punto de vista, Takamachi desarrolló la función de pérdida, donde calcula la reducción de la utilidad, como la distancia del valor desde el objetivo al producto o características de un proceso resultado, (que es la pérdida para la sociedad en términos de coste). La función de pérdida se aproxima al cuadrado de la distancia desde el valor del objetivo.

Takamachi cree que el diseño de un producto y del proceso de producción para alcanzar un objetivo de valor, haciéndolo fuerte a las variaciones del proceso. Para poder aplicar su idea en esta área, Takamachi usa el parámetro de diseño y técnicas de control de experimentos. En este caso, Takamachi favorece

[21] CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm> [27 de marzo de 2014]. Hora 2:08 pm.

positivamente la práctica más proactiva del control de calidad fuera de línea a través de un diseño y un desarrollo eficaces.

Sugiere que el tiempo y el esfuerzo empleados en diseñar y planificar, ahorrará en el futuro más esfuerzos, tiempo y costes durante el control de calidad online. Sugiere que el producto acabado de diseño más eficaz resulta de la consideración de tres fases:

Fase I: .Diseño de sistemas.

Fase II. Parámetro y diseño robusto.

Fase III: Diseño de la tolerancia.[22]

4.4.3 TEORÍAS CON ENFOQUE AL CLIENTE

FREDERICK IRVING HERZBERG (1923 - 2000) fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la Motivación e Higiene o más conocida como "Teoría de los dos factores"

Formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas

[22] CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm> [27 de marzo de 2014]. Hora 2:12 pm.

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Factores de motivación

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción[23]

[23] Frederick Herzberg. Disponible en internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg> [28 de marzo de 2014]. Hora 5:23 pm.

El modelo de satisfacción del cliente de Kano

Este modelo recibe el nombre de su creador, el profesor Noriaki Kano, actual presidente del comité que decide el destino de los prestigiosos Premios Eduard Deming. El modelo Kano de satisfacción del cliente se dio a conocer a principios de los 80., y cuestiona la premisa de que la satisfacción del cliente depende únicamente de lo bien que una empresa es capaz de hacer sus productos o prestar sus servicios. Kano, junto a su equipo de trabajo, enunció que no todas las características de un producto o servicio producen la misma satisfacción en el cliente, sino que hay algunas que contribuyen de forma más decisiva a fortalecer su fidelidad con el producto. Para distinguir unas características de otras, propuso los siguientes grupos:

1) **Características/Requisitos básicos**: son características del producto que el cliente considera obligatorias. No aumentan la satisfacción del cliente, pero causan una insatisfacción muy grande si no se aportan.

2) **Características/Requisitos de desempeño**: estas características del producto aumentan proporcionalmente la satisfacción del cliente. Cuantas más se añaden o más funcionalidades ofrecen, más satisfecho está el cliente.

3) **Características/Requisitos de deleite**: son características no esperadas por el cliente y que causan una gran satisfacción. Como no son esperadas, no provocan insatisfacción si no se aportan.

Según el modelo Kano, todas las características que tienen alguna influencia en la satisfacción del cliente se pueden clasificar en alguno de los tres grupos anteriores.[24]

[24] PEREIRO, Jorge. La satisfacción del cliente en ISO 9001. Disponible en Internet: <http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001> [28 de marzo de 2014]. Hora 5:50 pm.

JAN CARLZON (Suecia, 25 de junio de 1941) es un ex-empresario Sueco. Ocupó el cargo de director ejecutivo del Grupo SAS (Scandinavian Airlines System) entre 1981 y 1993

El "Momento de la verdad" de Jan Carlzon para las organizaciones contemporáneas.

El momento de la verdad es: El preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

Un momento de la verdad, no necesariamente lo determina el contacto humano. Cuando el cliente llega al lugar del servicio y entra en contacto con cualquier elemento de la empresa (infraestructura, señalamientos, oficinas, etc.), es también un momento de la verdad. Para poder ofrecer un mejor servicio al cliente, se requiere controlar cada momento de la verdad.

El cliente desconoce las estrategias, procesos, sistemas, áreas, departamentos, problemas y éxitos de la empresa, sólo conoce lo que la empresa hace por él en ese momento y a partir de ello califica la calidad del servicio.

El servicio debe buscar como estrategia que todos esos momentos se dirijan a la satisfacción de las necesidades prácticas y personales del cliente. Cuando las necesidades del cliente no son satisfechas en un momento de la verdad, se le conoce como momento crítico de la verdad.

Los momentos de la verdad no se presentan al azar, generalmente ocurren en una secuencia lógica y medible, lo que permite identificar con precisión las mejoras requeridas para proporcionar los servicios.[25]

[25] Jan Carlzon. Disponible en internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Jan_Carlzon> [28 de marzo de 2014]. Hora 5:50 pm.

Masaaki Imai (nacido en 1930) es un japonés teórico organizacional y consultor de gestión, conocido por su trabajo en la gestión de calidad, específicamente en Kaizen

Kaizen, en japonés significa "mejora" o "cambio para mejor", se refiere a la filosofía o las prácticas que se centran en la mejora continua de los procesos de fabricación, ingeniería y administración de empresas. Se ha aplicado en la asistencia sanitaria, la psicoterapia, la vida de coaching, el gobierno, la banca y otras industrias. Imai (1986) reconoció, que Kaizen comienza con la detección de las necesidades y problemas.[26]

[26] Masaaki Imai. Disponible en internet:<http://en.wikipedia.org/wiki/Masaaki_Imai>[28 de marzo de 2014]. Hora 6:10 pm.

4.5 MARCO CONCEPTUAL

En este apartado se describirán los conceptos que revisten cierto grado de dificultad y pueden generar confusión en un contexto determinado:

Bioteros: Para efectos de esta investigación este término será utilizado para hacer referencia a lugares donde se utilizan animales de laboratorio, incluyendo cadáveres humanos.[27]

Cadáver: Es el cuerpo muerto de un ser que ha estado vivo.[28]

Calidad: Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.[29]

Certificación: En este trabajo es una palabra que se relaciona con certificado y que se utiliza para designar al acto mediante el cual una persona, una institución, una organización recibe un comprobante de alguna actividad o logro que realizó,[30]a través del cumplimiento de requisitos previamente definidos.

---

[27] Vivarium. Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Vivarium> [29 de marzo de 2014]. Hora 10:30 am

[28] Cadáver. Disponible en internet: <http://lema.rae.es/drae/?val=cad%C3%A1ver> [29 de marzo de 2014]. Hora 10:32 am.

[29] Calidad. Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>[29 de marzo de 2014]. Hora 10:35 am.

[30] Definición de certificación ISO. Disponible en internet: <http://www.ehowenespanol.com/definicion-certificacion-iso-sobre_458988/>[29 de marzo de 2014]. Hora 10:38 am.

Gestión: Es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.[31]

ICONTEC: El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia. Entre sus labores se destaca la creación de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales. ICONTEC es el representante de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), en Colombia.[32]

Inhumación: Entierro de un Cadáver.

Norma: Para esta monografía se entenderá por norma; un conjunto de reglas que tienen como objetivo ordenar y regir el comportamiento de personas naturales y/o jurídicas.

Sendas: Se entiende por tal aspecto para la presente investigación como indicador de un gran número de elementos determinados.

Sercofun: Sigla de Servicios Cooperativos Funerarios.

Sistema: Un sistema es un conjunto de partes o acontecimientos que son interdependientes entre sí e interaccionan, por lo que puede ser considerado como

[31]Concepto de Gestión. Disponible en Internet: <http://definicion.de/gestion>[29 de marzo de 2014]. Hora 10:38 am.

[32] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Colombiano_de_Normas_T%C3%A9cnicas_y_Certificaci%C3%B3n>[29 de marzo de 2014]. Hora 11:20 am.

un todo sencillo, es decir, llamamos sistemas a los conjuntos compuestos de elementos que interactúan.[33]

Tanatopraxia: Tanatopraxia es el conjunto de prácticas que se realizan sobre un cadáver desarrollando y aplicando métodos tanto para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver, como para el soporte de su presentación.[34]

[33] Concepto de Sistema. Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/244262341/CONCEPTO-DE-SISTEMA-docx> [29 de marzo de 2014]. Hora 3:50 pm.

[34] Tanatopraxia. Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Tanatopraxia> [26 de marzo de 2014]. Hora 10:50 am.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El modelo de investigación utilizado en esta Monografía es de tipo no experimental, puesto que para cumplir los objetivos planteados, solamente se deben evaluar las variables de interés sin manipularlas o tener un control sobre ellas, en otras palabras el tipo de investigación no experimental permite hacer estimaciones y ese es justo el eje central de este estudio, el cual tiene un carácter netamente descriptivo, al determinar cuál es nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

5.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se recolectarán los datos necesarios para la investigación utilizando métodos de campo como la observación detallada, la cual de manera informal y pasando casi desapercibida puede ser fuente de información confiable, objetiva y acertada. Además de entrevistas realizadas a personal de la empresa Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos donde se llevará a cabo la investigación.

5.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Las fuentes de investigación que se utilizarán son tanto primarias como secundarias.

5.3.1 Fuentes Primarias

Se utilizará información proveniente de fuente primaria puesto que esta es una investigación de tipo no exploratoria o lo que es lo mismo, descriptiva por lo cual es indispensable obtener del campo, los datos más relevantes para el posterior análisis que dé cuenta y/o que permita llegar a las conclusiones pertinentes.

Lo anterior, a través de entrevistas realizadas al director y otros empleados de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, además de la observación minuciosa de los aspectos básicos que deben evidenciarse en una empresa certificada en normas técnicas de calidad; como lo son las declaraciones de misión, visión, objetivos de calidad, entre otros.

5.3.2 Fuentes Secundarias

De igual manera la información de fuente secundaria se tendrá en cuenta, puesto que es necesaria información documental para conocer el contexto actual que sirva de referencia para llevar a cabo esta investigación. Tal información documental para ejecutar este apartado, la integran libros, artículos y otras fuentes electrónicas, además de la constitución política de Colombia, trabajos de grado, entre otros.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Este estudio se realizará en la empresa Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos del Distrito de Buenaventura, la cuál es la única entidad funeraria certificada en normas de calidad de las 11 que operan en el territorio.

El tipo de muestreo escogido para realizar el presente estudio es el “No probabilístico Intencional”, dado que las personas solicitadas para responder a las entrevistas serán las que se crean pertinentes para la investigación. Los criterios tenidos en cuenta para la selección son:

1) Que el entrevistado tenga directa relación con Sercofun Ltda. Funerales Los olivos; colaboradores, proveedores y prestatarios (excepto clientes).

2) Que los colaboradores entrevistados hayan presenciado por lo menos 1 auditoría interna.

3) Que el número de colaboradores no sea inferior al 40% del personal total de la empresa Sercofun Ltda. Funerales Los olivos, Sucursal Distrito de Buenaventura.

4) Que dentro de los entrevistados se encuentre el director de la sucursal y mínimo 1 personal externo (proveedor o prestatario).

Teniendo en cuenta los criterios anteriores se entrevistaron a 4 personas empleadas en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos (el 40% del personal); entre ellos el Director de la Sucursal Distrito de Buenaventura, La Promotora Comercial, Asesora Comercial de Profundización, Mantenimiento y negocios nuevos, así como también el Auxiliar de Servicios y como persona externa pero con relación directa a la empresa se entrevistó además al Administrador del Cementerio Católico Central.

6. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

6.1 RESEÑA HISTÓRICA

En 1975 en el Valle del Cauca un grupo de cooperativistas se reveló contra lo que era un abuso intolerable en sus vidas: la forma en que muchas funerarias se aprovechaban de la vulnerabilidad de las familias cuando estas perdían a uno de sus miembros. En esos momentos, con frecuencia las funerarias llegaban a sacar el máximo provecho de las personas que no estaban en posición de negociar adecuadamente, se requería proteger a los asociados.

Se ideo entonces un mecanismo para que sus asociados y su núcleo familiar tuvieran una protección exequial mediante el pago de una módica suma mensual que cubriera los gastos funerarios cuando se presentara una defunción. Fue una gran innovación que se denominó Plan Familiar en Grupo.

Por otro lado, ante la falta de regulación de los servicios exequiales, decidieron montar sus propias funerarias cuya función sería dignificar la prestación del servicio y asistir con sentido humano a los familiares del difunto.

En este orden de ideas se puede establecer que fue específicamente en diciembre de 1975 donde se inaugura en la ciudad de Cali la primera empresa funeraria del sector cooperativo en el país, Servicios Cooperativos Funerarios Sercofun Ltda. Debido a la multiplicidad de nombres, de regiones y costumbres, el 15 de septiembre de 1989 se crea la Corporación Nacional para el Desarrollo del Servicio Funerario Cooperativo, que las agrupa en la búsqueda de soluciones a problemas comunes y en ruta al progreso y futuro de todas las empresas, dando origen a la Red Nacional de Funerales Los Olivos. La cual está presente en todo el territorio nacional con más de 261 salas de velación propias y aproximadamente 650 en convenio. Esa marca se denomina Los Olivos.

Figura 2. Logotipo y Slogan de Funerales los olivos

Fuente: www.losolivos.co/

6.2 MISIÓN

La Red Los Olivos promueve y fortalece la cultura de la previsión como mecanismo de protección familiar y presta servicios funerarios integrales de excelente calidad, orientados por la cultura de un homenaje al amor, contribuyendo al bienestar de la comunidad.

6.3 VISIÓN

En el año 2018 La Red Los Olivos es reconocida en Colombia por su liderazgo e innovación en previsión y prestación integral de servicios funerarios, fundamentados en la excelencia de sus procesos y competitividad empresarial.

6.4 OBJETIVOS

- Propender por la oportunidad en la prestación del servicio exequial.
- Fortalecer la atención y asesoría personalizada.
- Mejorar las competencias del personal que participa directamente de la prestación del servicio.
- Mantener la infraestructura adecuada para la prestación del servicio.
- Fortalecer la cultura de mejoramiento continuo dentro de la organización.
- Mejorar la satisfacción del cliente.

6.5 POLÍTICAS DE CALIDAD

Garantizar la prestación de un servicio exequial oportuno, con sentido humano, personal competente, amplia cobertura e infraestructura adecuada, en el marco de un mejoramiento continuo de los procesos, para contribuir a la satisfacción del cliente.

6.6 PRINCIPIOS Y VALORES

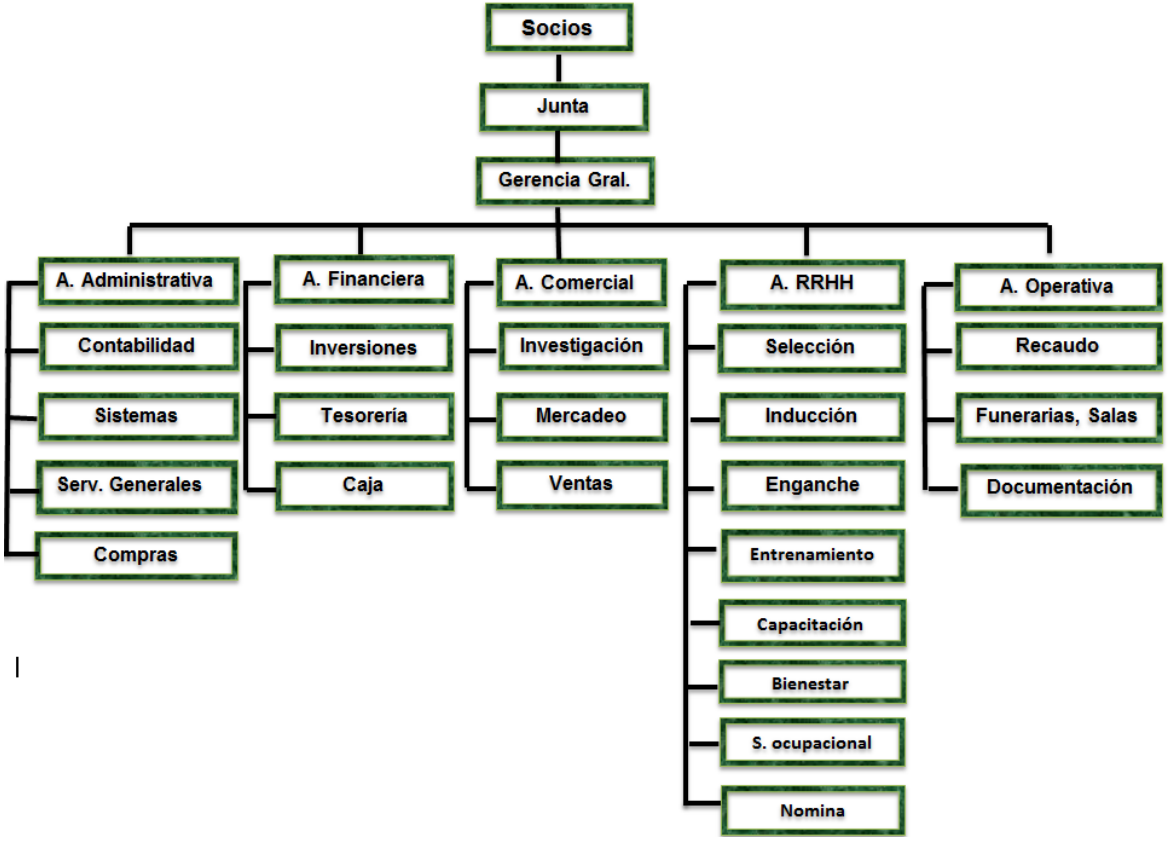
Los principios y valores que se declaran en los estatutos de la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos son dignidad, solidaridad, respeto, honestidad y responsabilidad.

6.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Sercofun Ltda. Funerales los Olivos es una red nacional de entidades fúnebres, una de las más reconocidas institucionalmente en todo el territorio Colombiano, por ello cuenta con una estructura completa y sofisticada en las sedes más fuertes, localizadas en las principales ciudades del país como lo son Cali, Medellín y Bogotá en ésta última se cuenta con parque cementerio propio; en la figura 3 se describe la estructura organizacional general y/o corporativa de esta organización.

Cabe resaltar que para la elaboración de esta estructura, se tuvieron en cuenta las observaciones tomadas a partir de las diferentes entrevistas y la colaboración del director de la sucursal, dado que por políticas de confidencialidad no se nos pudo facilitar copia del documento.

Figura 3. Organigrama General de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos

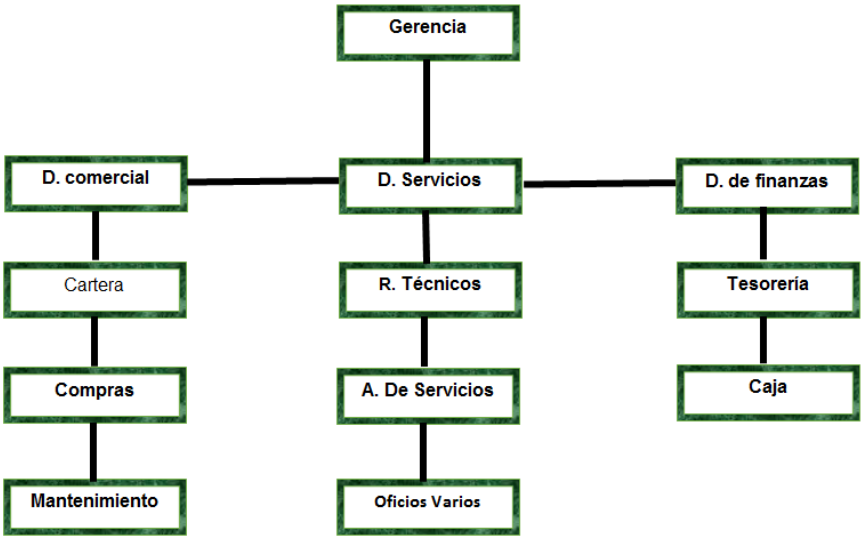


Fuente: Elaboración propia.

Además de su estructura corporativa aplicada a las sucursales fuertes o centrales, Sercofun Ltda. Funerales los olivos en sus puntos emergentes o en las ciudades donde culturalmente la prestación de los servicios es parcial, debido a que así lo obliga el entorno, adapta organigramas flexibles que se amoldan a lo que el cliente demanda y por tanto ellos pueden ofrecer; uno de los casos en los que se simplifica la estructura organizacional es observado en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos sucursal Distrito de Buenaventura como lo muestra la Figura 4.

Cabe resaltar que para la elaboración de esta estructura, se tuvieron en cuenta las observaciones tomadas a partir de las diferentes entrevistas y la colaboración del director de la sucursal, dado que por políticas de confidencialidad no se nos pudo facilitar copia del documento.

Figura 4. Organigrama Para el Distrito de Buenaventura.



Fuente: Elaboración Propia.

6.8 DIAGRAMA DE PROCESOS

Los Olivos al igual que las otras empresas funerarias que operan en el Distrito de Buenaventura, se caracteriza por tener dentro de su portafolio planes de previsión exequial, los cuales cubren por completo los servicios de honras fúnebres tanto al afiliado titular como a sus beneficiarios.

Los planes de previsión exequial constan de 2 procesos; ingreso y retiro, estos se describen tal y como lo muestran las figuras 5 y 6.

6.8.1 Proceso de ingreso

- **Objetivo:** establecer una metodología que permita garantizar el control técnico a la suscripción de afiliados titulares y/o beneficiarios, de acuerdo con los planes exequiales existentes en la organización.

- **Alcance:** el proceso aplica desde el momento que se verifica que la documentación cumple con los requerimientos de la organización y el sistema 29 de gestión de calidad hasta cuando se realiza la suscripción del afiliado y sus beneficiarios (si lo amerita) en el aplicativo autorizado para ello.

- **Documento de registro:** los formatos requeridos para llevar a cabo el proceso de ingreso son:

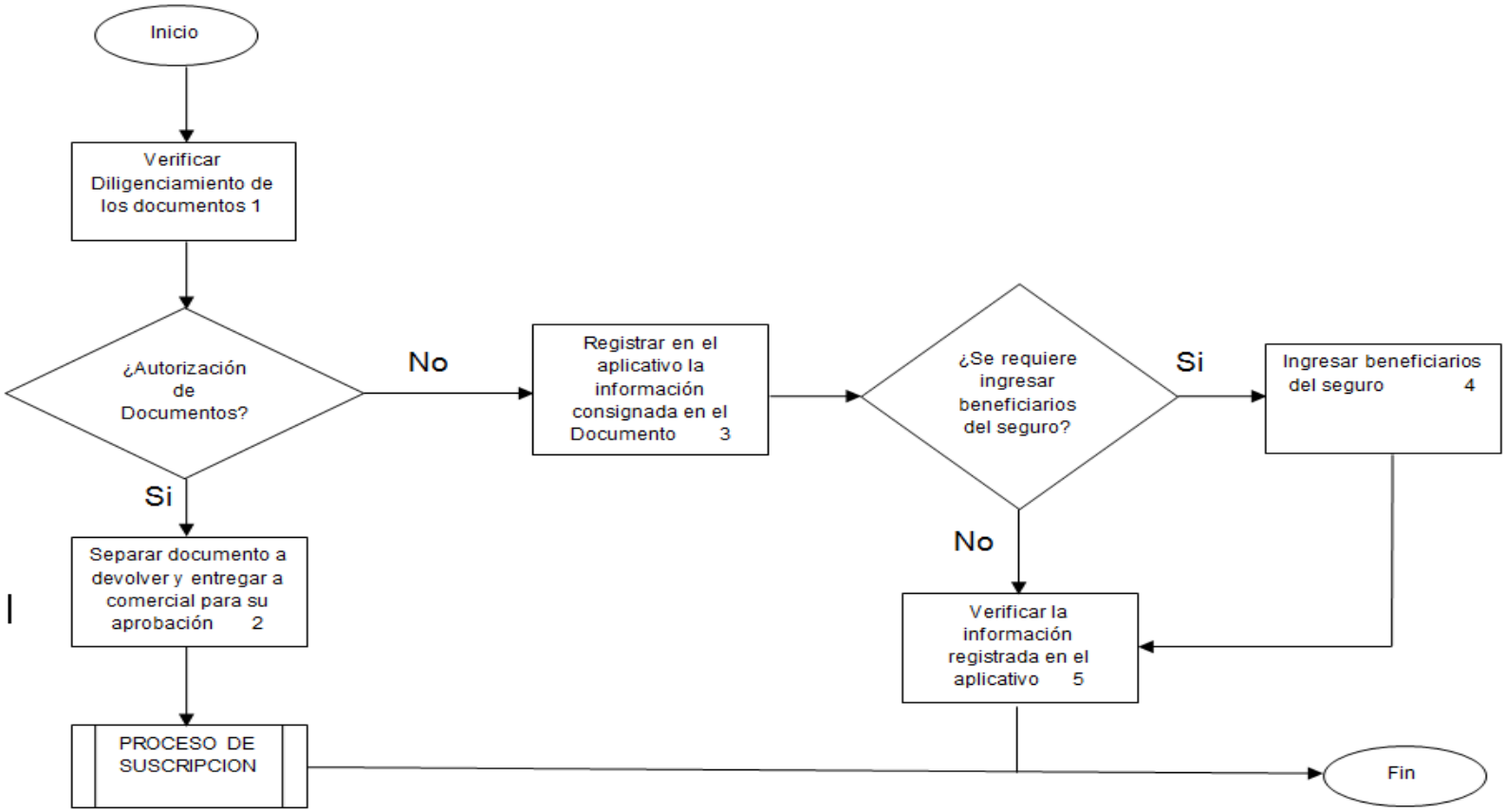
- Ficha de Inscripción (Solicitud de plan exequial), adjunto:
  Fotocopia documento de identificación del contratante
  Certificado Médico de Discapacidad según el caso

- Control devolución de inconsistencias

En el proceso de ingresos se definieron las siguientes actividades que los auxiliares de suscripción realizan para registrar la información de la ficha de afiliación en el aplicativo SISE:

- Digitar número de contrato
- Digitar número de cédula
- Ingresar información del titular
- Ingresar información de beneficiarios
- Ingresar información de adicionales
- Ingresar información de beneficiario del seguro
- Verificar ingreso en el sistema

Figura 5. PROCESO INGRESOS



Fuente: CASTILLO, María. Rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos. En: PC Word. 2012. p. 30.

Tabla 1.DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO DE INGRESO

Nº	Actividad	Proceso	Responsable	Descripción	Periodicidad	Entrada/Salida
1	Verificar Diligenciamiento de los documentos	Suscripción	Auxiliar de Suscripción	Todos los documentos son verificados teniendo en cuenta las políticas descritas en este manual. ¿Se requiere corrección y/o autorización de documentos de soporte? **SI:** Continuar con actividad 2 **NO:** Continuar con actividad 3	Diario	**Entrada:** Solicitud de ingresos. **Salida:** Documentación Verificada.
2	Separar documento a devolver y entregar a comercial para su	Suscripción	Auxiliar de Suscripción	En los casos donde los documentos no cumplan con las políticas establecidas en el presente manual, el auxiliar de suscripción	Diario	**Entrada:** Documentación verificada presenta inconsistencias.

Tabla 1. Continuación

	aprobación			devolverá los documentos a quien corresponda. Ejecutar el proceso de suscripción. **FIN DEL PROCESO**		**Salida:** Devolución de documentos.
3	Registrar en el aplicativo la información consignada en el Documento	Venta y Renovación empresarial	Auxiliar de Suscripción	El auxiliar de suscripción identificará en primera instancia el número de contrato (en caso que no esté registrado en el documento el auxiliar de suscripción utilizará cualquiera de los métodos de búsqueda que ofrece el aplicativo). En segunda instancia registrará toda la información consignada en el documento tales como número de cédula,	Diario	**Entrada:** Documentación verificada sin inconsistencias. **Salida:** Registro de la información en el aplicativo.

Tabla 1. Continuación

				nombre y apellidos, fechas de nacimiento, parentesco (cuando se ingresan beneficiarios) y demás información solicitada por el aplicativo.		
4	Ingresar beneficiarios del seguro	Venta y Renovación empresarial	Auxiliar de Suscripción	En los casos donde el afiliado haya tomado el seguro, el auxiliar de suscripción registrará la información solicitada por el aplicativo como por ejemplo nombre y apellidos de los beneficiarios del seguro, porcentaje asignado a cada beneficiario, fechas de nacimiento entre otras.	Cada vez que se ha tomado el seguro.	**Entrada:** Afiliado ha tomado el seguro ofrecido. **Salida:** Registro de la información como tomador del seguro.
5	Verificar la información registrada en	Suscripción	Auxiliar de Suscripción	El auxiliar de suscripción verificará que la información registrada en	Cada vez que se requiera.	**Entrada:** Ingreso de afiliado

Tabla 1. Continuación

	el aplicativo			el aplicativo coincida con la que se encuentra diligenciada en los documentos soporte, cualquier diferencia debe ser corregida inmediatamente por el auxiliar de suscripción. **FIN DEL PROCESO**		titular, beneficiarios (si aplica) y beneficiarios del seguro (si aplica). **Salida:** Verificación de la documentación registrada en el aplicativo Vs Documentos físicos.

Fuente: CASTILLO, María. Rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos. En: PC Word. 2012. p. 31 - 32.

6.8.2 Proceso Retiros

- **Objetivo:** establecer una metodología que permita garantizar a la Persona y/o empresa contratante y Sercofun Ltda. Funerales los Olivos la oportunidad y veracidad.

- **Alcance:** Este proceso aplica desde el momento que se ejecuta el proceso de suscripción hasta el momento que se realiza el retiro en el aplicativo autorizado.

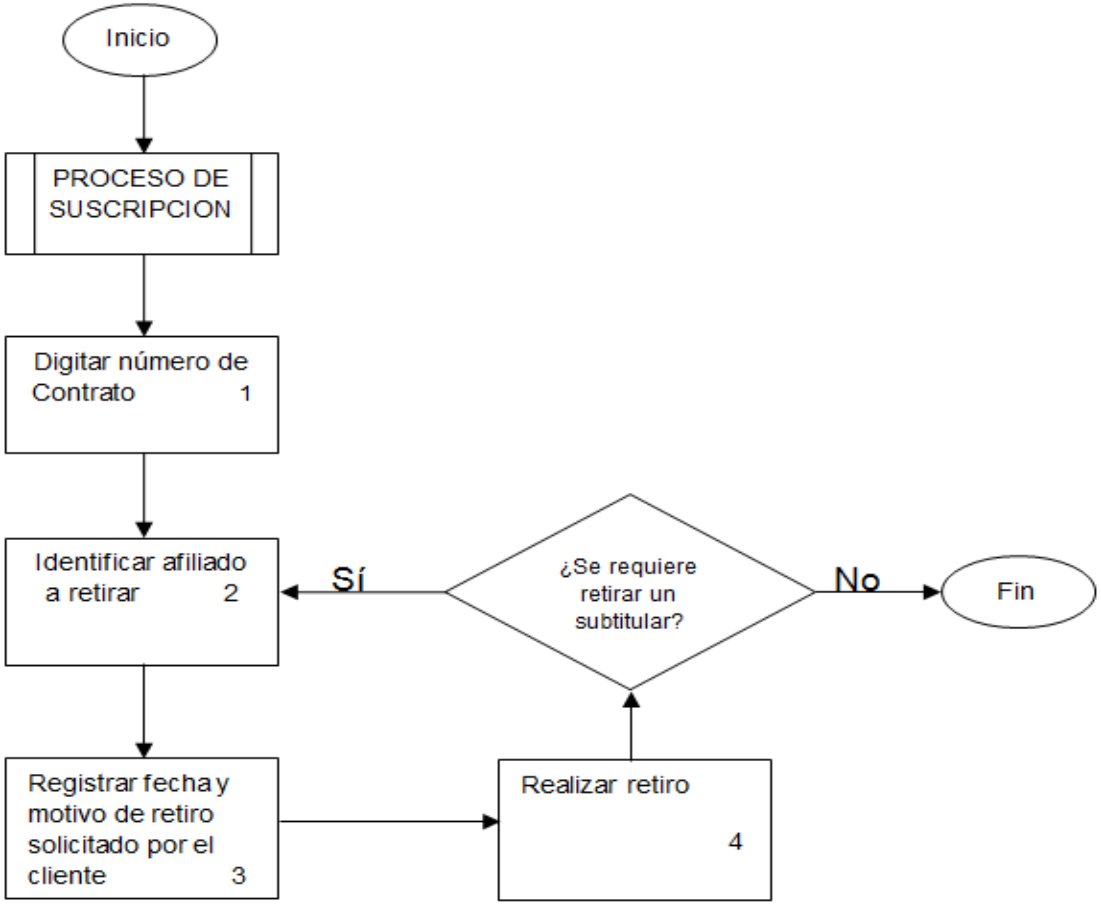
- **Documento de registro:** los formatos requeridos para llevar a cabo el proceso de ingreso son:

- Reporte de retiros

Para el proceso de retiros se definieron las siguientes actividades que los auxiliares de suscripción realizan para registrar la información del documento de retiro en el aplicativo SISE:

- Digitar número de cédula
- Digitar número de contrato
- Buscar en el aplicativo número de cédula a retirar
- Registrar fecha y motivo del retiro
- Realizar retiro

Figura 6. PROCESO DE RETIROS



Fuente: CASTILLO, María. Rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos. En: PC Word. 2012. p. 34.

Tabla 2. DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO DE RETIROS

Nº	Actividad	Proceso	Responsable	Descripción	Periodicidad	Entrada/Salida
1	Digitar número de Contrato	Sistemas y Operaciones	Auxiliar de suscripción	Ejecutar el proceso de suscripción. El auxiliar de suscripción recepcionará los documentos requeridos para realizar el retiro de titulares y/o beneficiarios cumpliendo en todos los casos con las políticas establecidas en el presente manual. El auxiliar de suscripción digitará el número de contrato en el aplicativo autorizado para retirar afiliados.	Cada vez que se requiera	**Entrada:** Necesidad del cliente de retirarse del plan exequial. **Salida:** Identificar el número de contrato
2	Identificar afiliado a	Sistemas y Operaciones	Auxiliar de suscripción	El auxiliar de suscripción identificará el afiliado que se	Cada vez que se requiera	**Entrada:** Identificar el

Tabla 2. Continuación

	retirar			retirará del plan exequial, de acuerdo al número de cedula registrada en la documentación entregada. En los casos donde el número de cedula del afiliado no corresponda al registrado en el documento se informará al área comercial y posteriormente a la empresa que notificó la novedad quien aclara la información.		número de contrato, numero de cedula y nombres y apellidos del afiliado a retirar **Salida:** Identificar el afiliado a retirar en el aplicativo autorizado
3	Registrar fecha y motivo de retiro solicitado por el cliente	Sistemas y Operaciones	Auxiliar de suscripción	En el aplicativo se registrará la fecha y motivo de retiro del afiliado, según la información registrada en la documentación entregada al área de suscripción	Cada vez que se realice un retiro	**Entrada:** Identificar el afiliado a retirar en el aplicativo autorizado **Salida:** Registrar motivo y fecha de retiro en

Tabla 2. Continuación

						el aplicativo
4	Realizar retiro	Sistemas y Operaciones	Auxiliar de suscripción	En el momento de registrar el motivo y fecha de retiro en el aplicativo, el auxiliar de suscripción realizará el retiro del afiliado. ¿Se requiere retirar un subtitular? **SI:** continúa con actividad 2 **NO: FIN DEL PROCESO**	Cada vez que se requiera retirar un afiliado	**Entrada:** Registrar motivo y fecha de retiro en el aplicativo **Salida:** Afiliado retirado del aplicativo

Fuente: CASTILLO, María. Rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos. En: PC Word. 2012. p. 35-36.

Además de los procesos de ingreso y retiro, Sercofun Ltda. Funerales los Olivos sucursal Distrito de Buenaventura, dentro de su manual también describe el proceso de contratación empresarial y hace la diagramación como lo muestra la Figura 7.

6.8.3 Proceso Contratos Empresariales

- **Objetivo:** establecer una metodología que permita elaborar y/o actualizar de forma oportuna y adecuada las cláusulas, beneficios, coberturas, tarifas y demás información relacionada en los contratos generados a las empresas que cuentan con planes exequiales ofrecidos por Sercofun Ltda. Funerales los Olivos.

- **Alcance:** Este proceso inicia desde el momento que se recibe el acuerdo de condiciones de contratante por parte del proceso de venta de planes exequiales hasta cuando el contrato es entregado al Coordinador Comercial para su posterior entrega al cliente correspondiente.

- **Documento de registro**: los formatos requeridos para llevar a cabo el proceso de ingreso son:

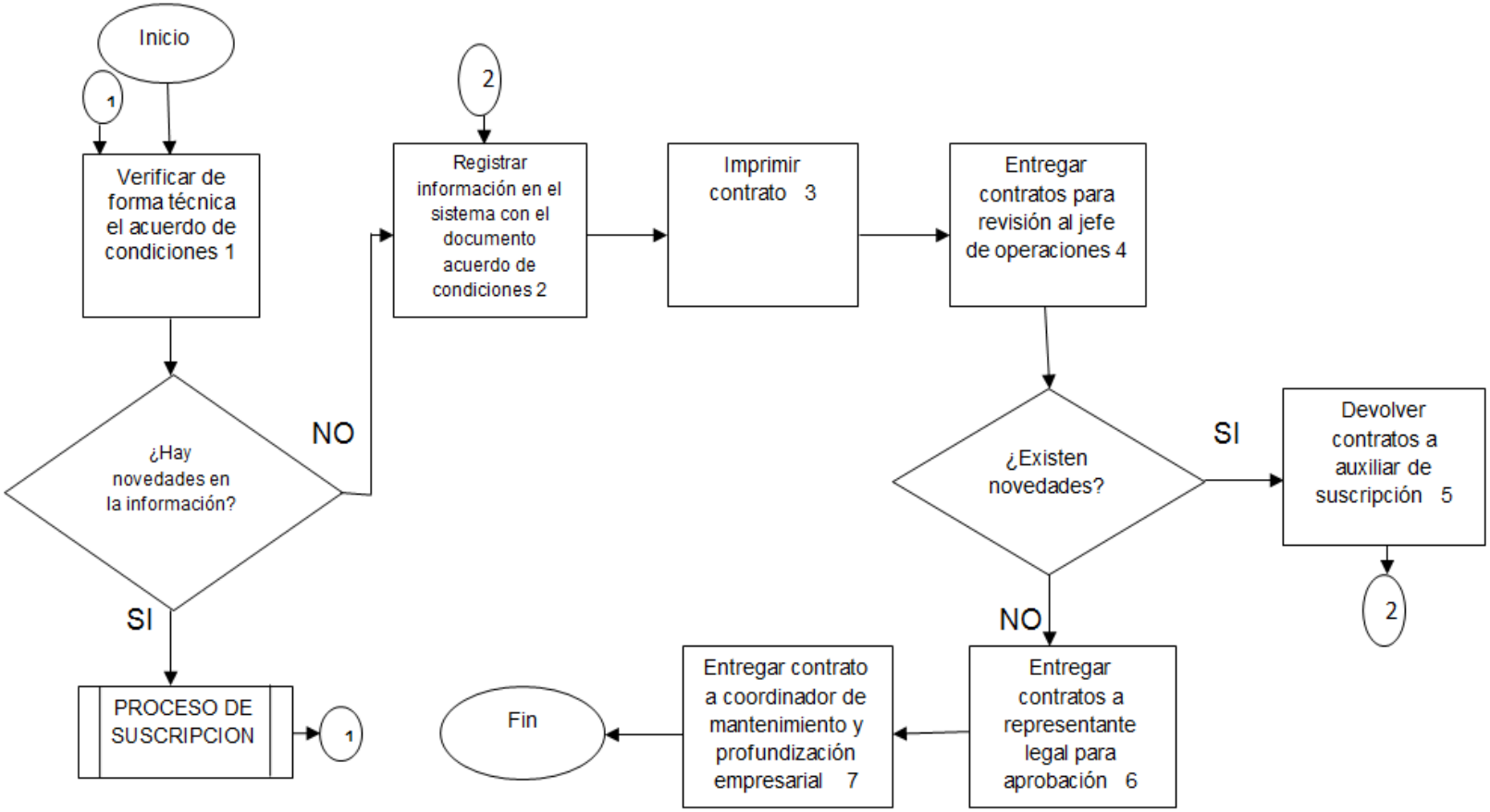
- Acuerdo de condiciones del contratante, adjunto:

- Propuesta de la funeraria
- Carta de aceptación por parte del cliente
- Certificado de existencia y representación legal de la entidad contratante
- Certificados médicos de discapacidad según el caso.
- Renovación: carta de renovación del contratante.
- Contrato

Para el proceso de contratos se definieron las siguientes actividades que los auxiliares de suscripción realizan para registrar la información del acuerdo de condiciones en el aplicativo SISE:

- Verificar acuerdo de condiciones
- Modificar y/o ingresar la información del acuerdo
- Autorizar registro en el aplicativo
- Emitir registro de usuario en el aplicativo
- Imprimir contrato
- Recoger contratos
- Organizar contratos (se imprimen original y copia)
- Entregar contratos a revisión

Figura 7. PROCESO DE CONTRATOS EMPRESARIALES



Fuente: CASTILLO, María. Rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos. En: PC Word. 2012. p. 38.

Tabla 3.DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO DE CONTRATOS EMPRESARIALES

Nº	Actividad	Proceso	Responsable	Descripción	Periodicidad	Entrada/Salida
1	Verificar de forma técnica el acuerdo de condiciones	USSO	Auxiliar de suscripción	El auxiliar de suscripción verifica que en el acuerdo de condiciones del contratante este diligenciado: ➢ Nit de la empresa, la razón social de la entidad, fecha de inicio del plan, dirección y teléfono. ➢ Información sobre los productos acordados, valor cuota y forma de recaudo. ➢ Forma de facturación, forma de entrega y fecha de entrega de novedades.	Cada que se presente una novedad	**Entrada:** Documento acuerdo de condiciones

Tabla 3. Continuación

				➢ Observaciones. ➢ Nombre del representante legal, documento de identidad, fecha de nacimiento. ➢ Firma de la directora comercial ➢ Firma del asesor comercial ➢ Cuando es una empresa nueva, que el acuerdo de condiciones tenga adjunto los documentos soportes necesarios. El auxiliar de suscripción corrobora que la información de los planes coincida con las coberturas establecidas. ¿Hay novedades en la	Cada que se presente una novedad	**Salida:** Documento sin novedad

Tabla 3. Continuación

				información del acuerdo de condiciones? **SI:** Continua actividad 1 **NO:** ¿Empresa nueva? **SI:** ¿Documentos anexos completos? **SI:** Continua con actividad 2 **NO**: Proceso Suscripción **NO:** Continua con actividad 4		
2	Crear empresa en el sistema	USSO	Auxiliar de suscripción	El auxiliar de suscripción verifica que el acuerdo de condiciones de la empresa tenga los siguientes anexos: ➢ Cámara de comercio		

Tabla 3. Continuación

				➢ RUT (Registro Único Tributario) ➢ Fotocopia de la cedula del representante legal. En caso de alguna novedad, el auxiliar de suscripción se comunica con el asesor comercial para dar solución.		
3	Crear contrato en aplicativo	USSO	Auxiliar de suscripción	El auxiliar de suscripción digita en el sistema la información del acuerdo de condiciones del contratante. El aplicativo da un código de registro para autorizar la información y emitir e contrato	Cada que se presenta una novedad	**Entrada**: ingreso de información del acuerdo de condiciones. **Salida:** creación del contrato
4	Modificar información registrada en el sistema con el	USSO	Auxiliar de Suscripción	Cuando es renovación de una empresa o el contrato tiene inconsistencias, se modifica la información registrada en el	Cada que se presente una novedad	**Entrada:** Documento acuerdo de

Tabla 3. Continuación

	documento acuerdo de condiciones			sistema con el documento de acuerdo de condiciones del contratante y se conserva el mismo número de contrato. El aplicativo da un código para autorizar las diferentes modificaciones, cuando una condición del acuerdo se sale del parámetro normal del plan. Cuando el auxiliar de suscripción ingresar el código de registro, el sistema emite toda la información solicitada.		condiciones del contratante **Salida**: Renovación del contrato
5	Imprimir contrato	USSO	Auxiliar de Suscripción	El auxiliar de suscripción verifica la información del contrato con el documento de condiciones y se imprime.	Cada que se presente una novedad	**Entrada:** Información completa del contrato

Tabla 3. Continuación

						Salida: Contrato físico
6	Entregar contrato para revisión al jefe de operaciones	USSO	Auxiliar de Suscripción	El auxiliar de suscripción, le entrega al jefe de sistemas y Operaciones, los contratos de las empresas para revisión. El Jefe de Sistemas y Operaciones revisa con base al documento Acuerdo de Condiciones del Contratante, que la información registrada coincida totalmente en aspectos como: ➢ Plan seleccionado ➢ Coberturas ➢ Valor de las cuotas establecidas ➢ Demás beneficios establecidos como	Cada que se presente una necesidad	**Entrada:** Contratos físicos **Salida:** Revisión de contratos

Tabla 3. Continuación

				traslados, carrozas, cofres de lujo entre otros. ¿Existen novedades? **SI:** Continua con actividad 7 **NO:** Continua con actividad 8		
7	Devolver contratos al auxiliar de suscripción	USSO	Jefe de sistemas y operaciones	Se separan contratos con inconsistencias y se entregan al auxiliar de suscripción para su respectiva corrección. Las correcciones se realizan con el sistema SISE, una vez hechas las modificaciones en el contrato el auxiliar de suscripción imprimirá el documento corregido para verificación del Jefe de Sistemas y Operaciones.		

Tabla 3. Continuación

				Se pueden presentar novedades como: Error en la digitación de las condiciones particulares, en los valores del plan, información errada de coberturas de beneficiarios, entre otras. Continua con actividad 4		
8	Entregar contrato al representante legal para aprobación	USSO	Jefe de sistemas y operaciones	El jefe de sistema y operaciones, después de revisar los contratos, los entrega al representante legal para la firma. En caso que el representante legal no esté disponible para firmar y aprobar los contratos, el autorizado para firmar es el	Cada que se presente una novedad.	**Entrada:** Revisión de contratos **Salida:** Relación controles en el

Tabla 3. Continuación

				Director Administrativo y Financiera.		formato control de correspondencia
9	Entregar contratos a comercial	USSO	Jefe de sistemas y operaciones	Los contratos se realizan cada periodo mensual de renovación de empresas. El Jefe de Sistemas y operaciones debe entregar a comercial el 15 de cada mes, junto con la relación y los contratos al coordinador comercial. **FIN DEL PROCESO**	Cada que se presente una novedad	**Entrada:** Relación contratos en el formato control de correspondencia. **Salida:** Contratos a comercial.

Fuente: CASTILLO, María. Rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos. En: PC Word. 2012. p. 39-42.

Al llegar el inevitable momento de la muerte y/o pérdida de un ser querido los pasos a seguir por parte de la organización se describen en la figura 8.

6.8.4 PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL

- **Objetivo:** describir paso a paso como se procede con los afiliados para garantizar la prestación de los servicios exequiales una vez se presenta un fallecido.

- **Alcance:** el proceso aplica desde el momento en que muere el afiliado y se verifica si se cuenta con la certificación médica de defunción hasta que se le da sepultura o se realiza la cremación del cuerpo.

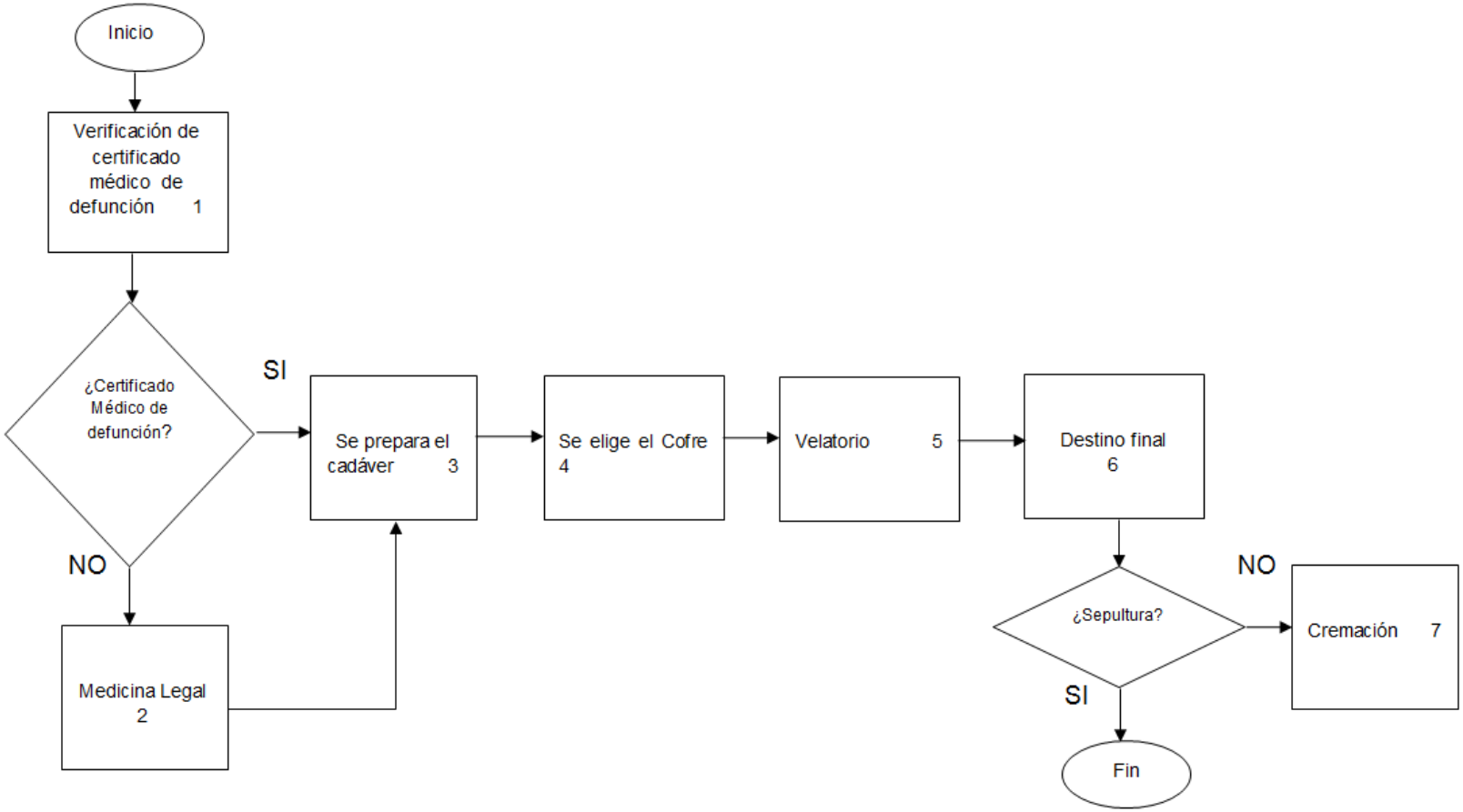
- **Documento de Registro:** los formatos requeridos para llevar a cabo el proceso de ingreso son:

    - Reporte de retiros

Para el proceso de prestación del servicio exequial, se definieron las siguientes actividades que los auxiliares de suscripción realizan para registrar la información del documento de retiro del fallecido en el aplicativo SISE:

- Certificado médico de defunción
- Digitar número de cédula
- Digitar número de contrato
- Buscar en el aplicativo número de cédula a retirar
- Registrar fecha y motivo del retiro
- Realizar retiro

Figura 8. PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 4. DIAGRAMA DESCRIPTIVO PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL

No	Actividad	Área	Responsable	Descripción	Duración/horas	Entrada/salida
1	Verificación de certificado médico de defunción	Sistemas y operaciones	Auxiliar de suscripción	El auxiliar de suscripción solicitara y recibirá la documentación pertinente para dar visto bueno a la continuidad del proceso de prestación de servicios exequiales, de acuerdo a las disposiciones legales, dando de baja al afiliado fallecido. ¿Se cuenta con certificado médico de defunción?	0,17 horas	**Entrada:** Necesidad del cliente para ejecutar la prestación de los servicios exequiales. **Salida:** Identificar número de contrato del cliente fallecido.

Tabla 4. Continuación

				SI: Se continua con la actividad 3 **NO:** se continua con la actividad 2		
2	Medicina Legal	Tanatopraxia	Auxiliar de servicios	Si no se cuenta con el certificado médico de defunción el auxiliar de servicios remitirá el cadáver a medicina legal, para posteriormente poder darle tratamiento al cuerpo de forma legal.	6 horas	**Entrada:** Identificar número de contrato del cliente fallecido. Identificar plenamente la identidad del cliente fallecido. **Salida:**

Tabla 4. Continuación

						Documento que certifique legalmente la defunción.
3	Se prepara el cadáver	Tanatopraxia	Auxiliar de servicios	El auxiliar de servicios prepara el cadáver para que se conserve durante el tiempo que dura el velatorio.	2 horas	**Entrada:** Documento que certifique legalmente la defunción. **Salida:** Cuerpo preparado y listo para el velatorio.
4	Se elige el Cofre	División de servicios	Auxiliar de servicios	El auxiliar de servicios en compañía de los dolientes elige el cofre	0,5 horas	**Entrada:** Cuerpo

Tabla 4. Continuación

				para insertar el cadáver.		preparado y listo para el velatorio. **Salida:** Cuerpo dentro del cofre.
5	Velatorio	División de Servicios	Auxiliar de servicios	El auxiliar de servicios en compañía de los dolientes coordinan el tiempo y el lugar de velación del cadáver	12 horas	**Entrada:** Cuerpo dentro del cofre. **Salida:** Realización del velatorio.
6	Destino final	División de servicios	Auxiliar de servicios	El auxiliar de servicios se encarga de hacer efectivo el deseo de los dolientes con respecto	2,5 horas	**Entrada:** Realización del velatorio.

Tabla 4. Continuación

				al sepelio de su ser querido. ¿Se dará cristiana sepultura? **SI:** Se procede a la inhumación. **NO:** Se continua con la actividad 7		**Salida:** Elección del destino final para el cadáver.
7	Cremación	División de Servicios	Auxiliar de administración	Si los dolientes del difunto no eligen sepultura en campo santo como destino final, el auxiliar de administración hace las diligencias pertinentes para que el cadáver sea trasladado a Palmira y	3 horas	**Entrada:** Elección del destino final para el cadáver. **Salida:**

Tabla 4. Continuación

				en la sede de esa ciudad realizar la cremación. **FIN DEL PROCESO**		Cremación.

Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo las decisiones que se tomen en el proceso de prestación del servicio exequial éste puede presentar 4 escenarios de diversa duración:

1) Se cuenta con la documentación indicada en el diagrama de flujo y se realiza inhumación del cadáver; éste escenario tiene un término de duración de 17,17 horas (17 horas y 10 minutos).

2) Se cuenta con la documentación indicada en el diagrama de flujo y se realiza cremación del cadáver; éste escenario tiene un término de duración de aproximadamente 17,67 horas (17 horas y 40 minutos).

3) No se cuenta con la documentación indicada en el diagrama de flujo, se remite el cuerpo a medicina legal, para ejecutar el proceso de prestación del servicio exequial con inhumación del cadáver; éste escenario tiene un término de duración de 23,17 horas (23 horas y 10 minutos).

4) No se cuenta con la documentación indicada en el diagrama de flujo, se remite el cuerpo a medicina legal, para ejecutar el proceso de prestación del servicio exequial con cremación del cadáver; éste escenario tiene un término de duración de 23,67 horas (23 horas y 40 minutos).

Dentro de las opciones disponibles para el destino final de los clientes fallecidos en Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos se encuentra la cremación, la cual por razones culturales no es muy acogida en el Distrito de Buenaventura y en general la región pacifico, por esta razón la empresa no realiza cremaciones en la sucursal de la ciudad; sin embargo, los afiliados tienen la oportunidad de elegir esta forma de sepelio para sus futuros cadáveres o el de algún ser querido y para ello el cuerpo es trasladado hacia la ciudad de Palmira para el realizar allá el proceso de cremación.

El proceso de cremación en la sucursal de Palmira se describe en la figura 9.

6.8.5 PROCESO DE CREMACIÓN

- **Objetivo:** describir paso a paso como se desarrolla el proceso de cremación en Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos.

- **Alcance:** el proceso aplica desde el momento en que se recibe el cuerpo y se verifica si se cuenta con los requisitos legales, hasta que se realiza la cremación del cuerpo.

- **Documento de Registro:** los formatos requeridos para llevar a cabo el proceso de ingreso son:

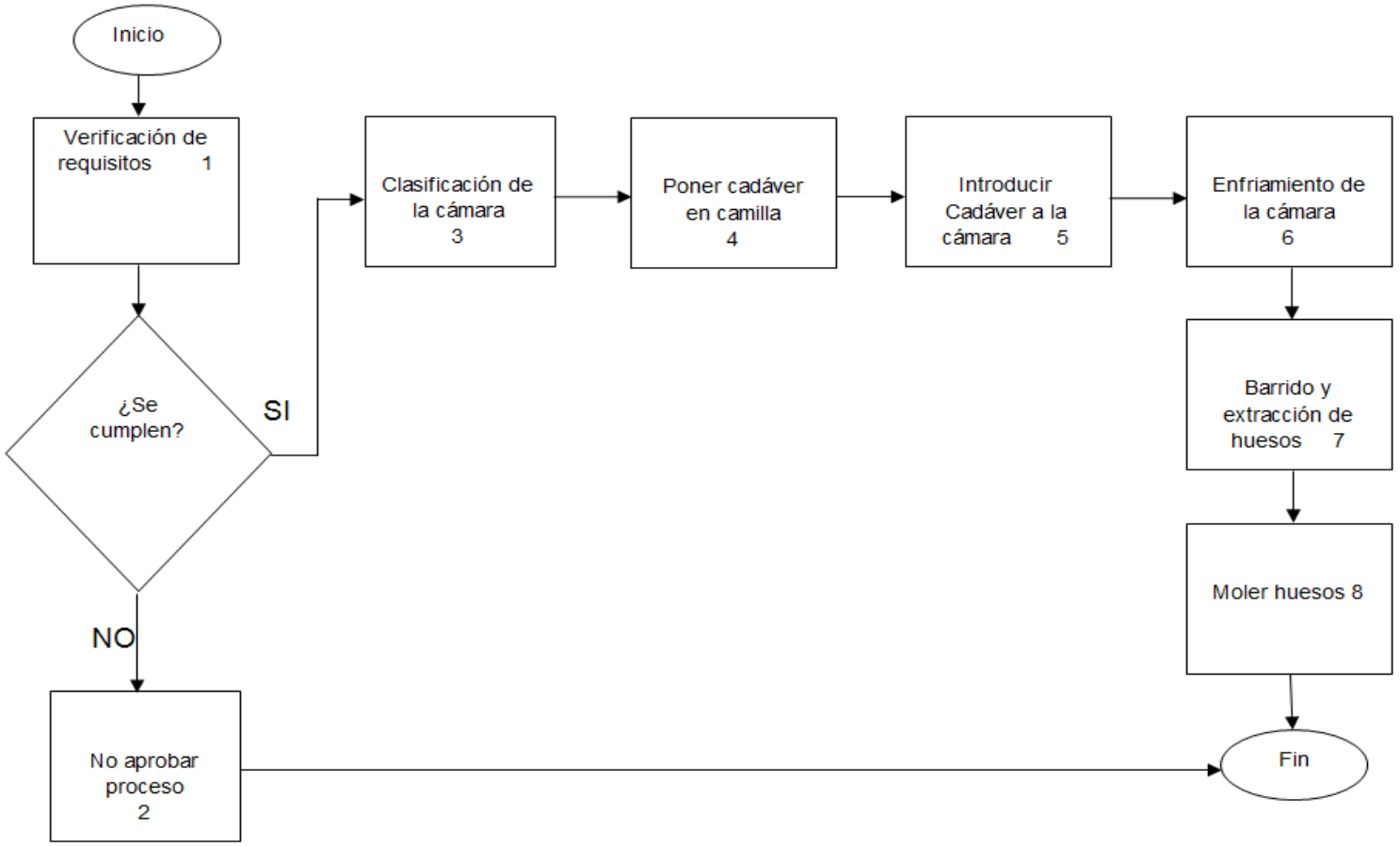
    - Reporte de retiros

Para el proceso de cremación, se definieron las siguientes actividades que los auxiliares de suscripción y de servicios realizan para registrar la información del documento de retiro del fallecido, además de los requisitos exigidos en el aplicativo SISE:

- Autorización o Manifestación escrita de la voluntad para ser cremado

- Autorización escrita de funcionario encargado de investigación (si aplica)
- Certificado médico de Muerte natural
- Digitar número de cédula
- Digitar número de contrato
- Buscar en el aplicativo número de cédula a retirar
- Registrar fecha y motivo del retiro
- Realizar retiro

Figura 9. PROCESO DE CREMACIÓN



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 5. DIAGRAMA DESCRIPTIVO DEL PROCESO DE CREMACIÓN

No	Actividad	Área	Responsable	Descripción	Duración/horas	Entrada/salida
1	Verificación de requisitos	Área administrativa	Auxiliar de suscripción	El auxiliar de suscripción deberá revisar que el solicitante de la cremación justifique mediante autorización escrita del funcionario competente que la muerte de su pariente es objeto de investigación, que no hayan transcurrido menos de 24 horas desde que ocurrió el deceso, que exista una manifestación escrita hecha en vida por el fallecido donde	0,5 horas	**Entrada:** Necesidad del cliente de ejecutar el servicio de cremación. **Salida:** Comprobar que se cumplen los requisitos.

Tabla 5. Continuación

				exprese su deseo de ser cremado y el certificado de muerte natural.		
2	No aprobar proceso	Área administrativa	Auxiliar de suscripción	De no cumplirse con los requisitos, el auxiliar de suscripción no autorizará que se continúe con el proceso. **FIN DEL PROCESO**	0.17 horas	**Entrada:** La comprobación arrojó que no se cumplen los requisitos. **Salida:** Impedimento para ejecutar el proceso de cremación.
3	Clasificación	Área	Operario de	El operario de	0,17 horas	**Entrada:**

Tabla 5. Continuación

	de la cámara	operativa	cremación	cremación escoge la cámara que se adecúe al tamaño del ataúd, puesto que en el horno crematorio se introduce el cuerpo dentro del ataúd.		Se comprueba que se cumplen todos los requisitos. **Salida:** Cámara de cremación identificada para ejecutar el proceso.
4	Poner cadáver en camilla	Área operativa	Operario de cremación	El operario de cremación pone el cadáver en una camilla para facilitar el traslado hacia la cámara que se ha elegido.	0,17 horas	**Entrada:** Cámara de cremación identificada para ejecutar el proceso. **Salida:**

Tabla 5. Continuación

						Se traslada el cadáver hacia la cámara de cremación.
5	Introducir Cadáver a la cámara	Área operativa	Operario de cremación	El operario introduce el cuerpo dentro del ataúd a la cámara de cremación.	3 horas	**Entrada:** Se traslada el cadáver hacia la cámara de cremación. **Salida:** Se introduce el cadáver al horno o cámara de cremación.
6	Enfriamiento	Área	Operario de	El operario de	0,5 horas	**Entrada:**

Tabla 5. Continuación

	de la cámara	operativa	cremación	cremación procede a continuar con un proceso de enfriamiento de la cámara crematoria para no retrasar el siguiente proceso.		Se introduce el cadáver al horno o cámara de cremación. **Salida:** Se enfría la cámara de cremación.
7	Barrido y extracción de huesos	Área operativa	Operario de cremación	Una vez está fría la cámara de cremación manualmente se realiza el barrido de los huesos hacia una bandeja plenamente identificada con una ficha que contenga el nombre del fallecido, fecha de	0,25 horas	**Entrada:** Enfriamiento de la cámara de cremación. **Salida:** Huesos

Tabla 5. Continuación

				nacimiento, fecha de muerte, fecha y hora de cremación y número del certificado de defunción.		extraídos de la cámara de cremación y puestos en una bandeja plenamente identificada.
8	Moler huesos	Área operativa	Operario de cremación	Se llevan los huesos al cuarto de cremolación, donde se muelen y posteriormente son introducidos en una bolsa que se sella.	0,34 horas	**Entrada:** Huesos puestos en bandeja plenamente identificada. **Salida:** Huesos hechos cenizas y listos para ser entregados al

Tabla 5. Continuación

				FIN DEL PROCESO		doliente.

Fuente: Elaboración Propia.

El proceso de cremación en los casos donde de entrada se cumple con los requisitos tiene un término de duración de 4,93 horas (4 horas y 56 minutos).

6.9 ANÁLISIS DOFA

Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos le apuesta a una identidad que se caracterice por el buen servicio traducido en un acompañamiento correctivo, producto de la retroalimentación recibida de los clientes; esto en aras de alcanzar constancia, permanencia y satisfacción de los clientes.

Es entonces que el conocimiento interno juega un papel fundamental en el establecimiento de metas, formación y prácticas empresariales, que se vuelven objetivas si se establecen parámetros que identifiquen las falencias marcadas y lo positivo de la entidad.

Pero además, se entiende que el entorno actual es cambiante, turbulento e impredecible y que ello incide en el desarrollo de la entidad; se debe aprovechar las coyunturas que sean positivas y estar muy alerta de las incidencias negativas del exterior, que puedan frustrar y llevar a la empresa a desaparecer del mercado.

Todo dependerá de un grado de conocimiento del ambiente externo que permita establecer una preparación y estrategia a la compañía; es por eso que resulta indispensable realizar un análisis DOFA que brinde tales herramientas.

Tabla 6. Análisis DOFA.

FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
➢ Gran imagen ante el mercado. ➢ Estructura empresarial formal. ➢ Ofrecimiento de un servicio integral. ➢ Larga experiencia. ➢ Interacción con el mercado.	➢ La demanda existente por los servicios fúnebres bien organizados y presentados. ➢ La posibilidad de incursionar en el ofrecimiento de servicios que actualmente la empresa subcontrata. ➢ La existencia de importantes mercados en los corregimientos y veredas de la ciudad.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
➢ Dificultad para atender situaciones de demanda del servicio masivamente; para lo que el número de los colaboradores es insuficiente. ➢ El subcontratar la mayoría de los servicios.	➢ La consolidación de empresas de la competencia que quieren alcanzar un nivel como el de la organización. ➢ La vulnerabilidad para efectos de copia de procesos o modo de servicio de la entidad.

Fuente: Elaboración Propia

7. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA SERCOFUN LTDA. FUNERALES LOS OLIVOS, SUCURSAL DISTRITO DE BUENAVENTURA.

Los Olivos es una empresa de servicios fúnebres certificada en normas de calidad y es la única de esta naturaleza en implementar la norma ISO 9001:2008, en el Distrito de Buenaventura. En esta monografía se verificará si se han ejecutado los parámetros de calidad institucionales exigidos por la norma, para así calificar las acciones que se realizan, la eficacia, eficiencia y por lo tanto efectividad de los procesos, junto a todo lo relacionado con la prestación del servicio y los riesgos que generan impacto en la satisfacción de los clientes.

En el desarrollo de este capítulo se utilizara el instrumento de medición “encuesta sistema gestión de calidad” del departamento administrativo de la función pública (DAFP), este instrumento presenta una escala del 0 al 4, donde se valora el nivel de cumplimiento de la organización con respecto a las exigencias de la norma; esta escala se describe de la siguiente manera:

0. **No Cumple**
1. **Bajo**
2. **Medio**
3. **Bueno**
4. **Excelente**

Para obtener los puntos totales cuente las (x) de cada columna, multiplíquelas por los puntos que se indican, súmelos y obtenga el total de puntos. Calcule el porcentaje dividiendo el total de puntos por 2,6.

Pese a que Sercofun Ltda., Funerales los Olivos es una empresa privada, es muy factible realizar la evaluación del sistema de gestión de calidad utilizando el mecanismo del departamento administrativo de la gestión pública, **dado que en las generalidades de la norma NTC GP 1000:2009 se especifica que es aplicable a todas las entidades y además, para la elaboración del documento en el que se sintetiza la misma, se emplearon como base las normas internacionales ISO 9000:2005 e ISO 9001:2008 sobre la gestión de calidad, en esta medida la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades.**[35]

7.1.1 VALORACIÓN DEL RESULTADO

Menos de 65 por ciento: El sistema global de calidad con respecto al modelo ISO 9001:2008 no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de calidad eficaz.

Entre 65 y 80 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.

Entre 80 y 95 por ciento: El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas.

[35]INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-GP 1000:2009 Bogotá D.C.: El Instituto, 2013. 88 p.

Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la Gestión de la Calidad es muy positiva. Les sugerimos analicen sus puntos sobresalientes y apliquen medidas similares a los temas con más baja puntuación.

Más de 95 por ciento: Su empresa se gestiona de acuerdo con el modelo ISO 9001:2008, y son ejemplo para otras empresas del sector.

7.1.2 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento a través del cual se va a medir el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Sercofun Ltda. Funerales los olivos es el cuestionario del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) el cual para ser aplicado de manera eficiente, en esta monografía fue reorganizado por capítulos como se muestra en el Anexo A.

7.1.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Este instrumento de medición fue aplicado al director de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos sucursal Distrito de Buenaventura, dado que es el colaborador de mayor rango en la organización y es el responsable de todas las operaciones que se realicen en la entidad, por lo tanto es quien tiene el mayor conocimiento sobre el tema. Una vez se obtuvieron las respuestas del cuestionario se procedió a realizar la respectiva valoración general y medir el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Funerales los Olivos, Sucursal Distrito de Buenaventura.

Tabla 7. PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN

	No Cumple	**Bajo**	**Medio**	**Bueno**	**Excelente**
Total de (x)	**1**	**0**	**1**	**12**	**51**
	*0	*1	*2	*3	*4
	0	**0**	**2**	**36**	**204**
Suma Total de Puntos Obtenidos					**(ST) 242**
RESULTADO (ST/2.6)					**93.08%**

Fuente: Elaboración Propia.

Según los resultados de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura, esta cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 casi en su totalidad (93.08%), excepto por leves aspectos referentes a la documentación, los cuales deberán solucionarse a corto plazo, para que el régimen de calidad no pierda su eficacia, pero en términos generales la tendencia a la Gestión de la Calidad por parte de esta organización es altamente positiva, lo que la convierte en ejemplo para las otras empresas del sector en el Distrito de Buenaventura y la mantiene en la vanguardia como líder en el mercado de servicios fúnebres.

7.2 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA SERCOFUN LTDA. FUNERALES LOS OLIVOS, SUCURSAL DISTRITO DE BUENAVENTURA

Con base en la evaluación general que se hizo en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, se puede concluir que es una entidad que aplica los principios de calidad exigidos por la norma ISO 9001:2008 de una forma muy destacada, porcentualmente en un 93.08%, lo que definitivamente hace constar que no solo se cuenta con el certificado de calidad, sino que también se implementa.

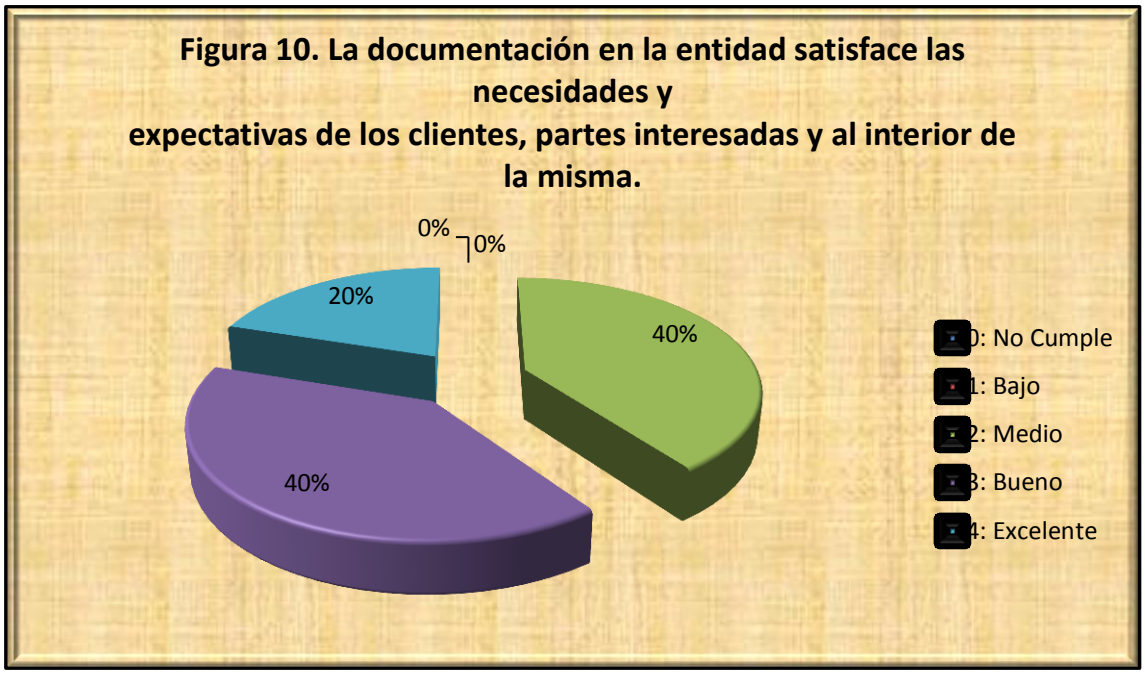
Pero más allá de la evaluación general, es necesario analizar en detalle capitulo por capitulo y aspecto por aspecto los parámetros de la norma aplicables en Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos para de esta manera llegar a descubrir cuál es el motivo por el que la empresa no llega a cumplir en un 100% con el nivel de implementación de la norma.

Para hacer el análisis fue necesario entrevistar a 4 de los 10 de colaboradores que hacen parte de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos Sucursal Distrito de Buenaventura, además de un agente externo en directa relación con la empresa como lo es el administrador del Cementerio Católico Central, cada una de estas personas dio respuesta a un cuestionario que consta de 17 preguntas, objeto de importantes observaciones.

A lo anterior se añade la realización de una observación general de la sucursal de la empresa en el Distrito de Buenaventura, de las declaraciones documentadas de misión, visión y objetivos corporativos, objetivos de calidad y manual de calidad. Pese al alto grado de confidencialidad y recelo en la divulgación de la evidencia que permitió verificar la veracidad de las afirmaciones contenidas en la evaluación, se contó con la atenta colaboración que a título personal, brindó del señor director de la sucursal.

De acuerdo a lo indagado se pudo evidenciar que:

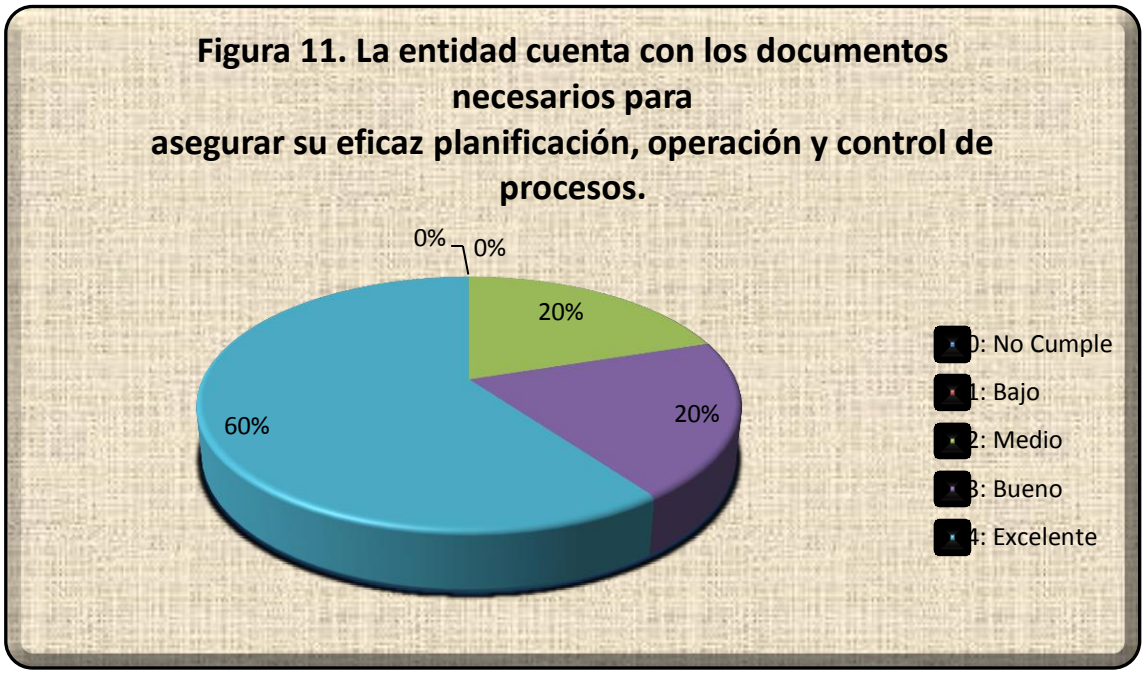
7.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: Elaboración Propia.

Sercofun Ltda. Funerales los Olivos tiene establecido, documentado, implementado y mantenido un S.G.C, e intenta mejorar de forma continua su eficacia de acuerdo a los requerimientos de la norma, se llega a esta deducción debido a que la calificación por parte de los colaboradores es buena en un 40% y está claro que debido a los intentos de mejora, un 20% de ellos la cataloga como excelente lo que demuestra que se sigue por la senda del progreso, pero a pesar de lo anterior también es evidente que aunque no se ve una mala calificación, un porcentaje bastante grande (40%) le da a este criterio una puntuación muy discreta; ¿Por qué el 40% de los entrevistados cree que el nivel de implementación de este criterio está en término medio? Una de las razones que se pudo indagar fue el hecho de que esta empresa es muy celosa con la información documental, por lo tanto, partes interesadas como proveedores, clientes potenciales y en general personal externo a los olivos, están completamente marginados, carecen de acceso a la información documental que guarda la

empresa y por lo tanto se siente cierto grado de inconformidad con respecto a las expectativas que pueden tener las partes interesadas al exterior de la empresa.



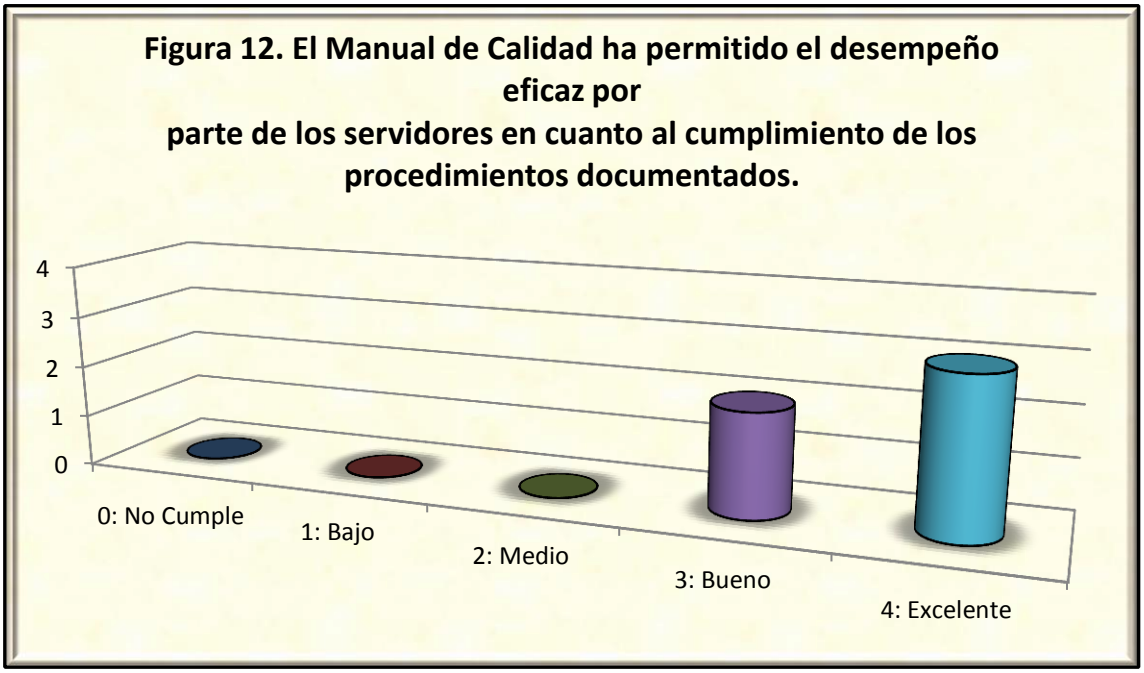
Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo a las respuestas de los colaboradores y el representante del personal externo en relación con los olivos, es muy positiva la valoración que se le da a la empresa en la implementación de este criterio de la norma, puesto que casi por unanimidad el 60% de los entrevistados expresa que sí se cuenta con los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de procesos, además un 20% más expresa que se cuenta con estos pero no a la perfección.

La base que sustenta la buena valoración de este criterio es el hecho de que la empresa para su institucionalidad y para la eficacia, eficiencia y por lo tanto efectividad de sus procesos, cuenta una declaración documentada de una política de calidad y objetivos de calidad, además de un manual de calidad y los registros documentados de los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008;

cabe aclarar y resaltar que a los documentos y demás información escrita relacionada con los procesos internos de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, solo puede acceder personal de la empresa previamente autorizado.

Figura 12. El Manual de Calidad ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados.



Fuente: Elaboración Propia.

En el manual de calidad se encuentra la definición del producto y/o servicio "bien hecho" de la empresa, las especificaciones que debe cumplir y cómo se asegura que así sea.

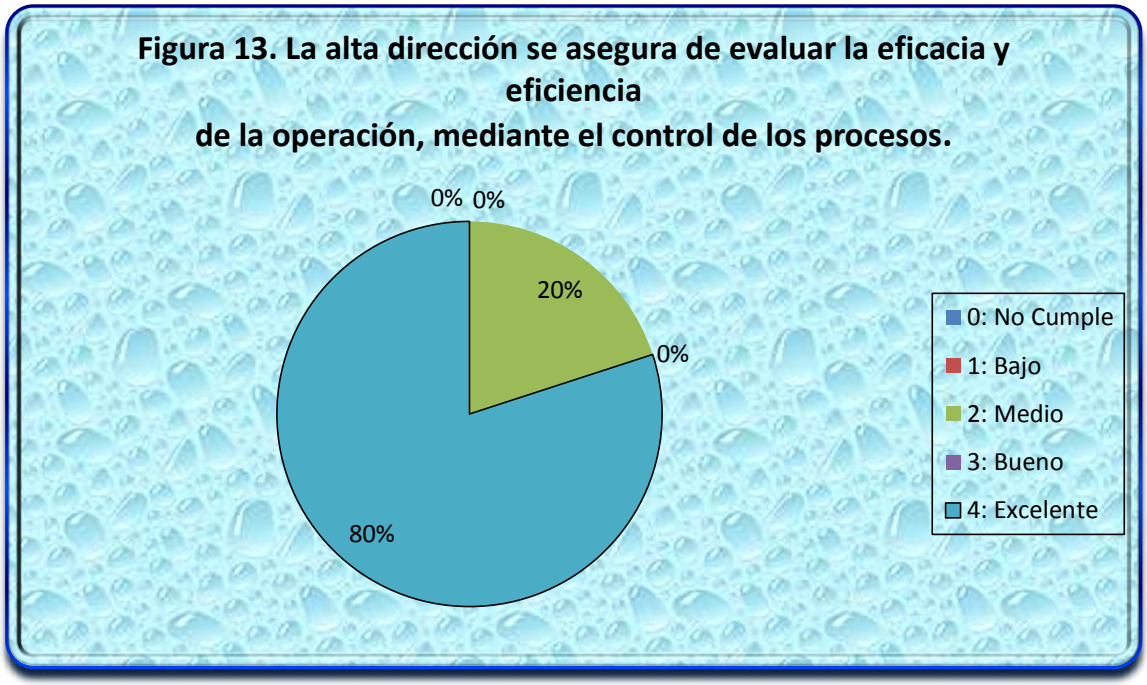
Para poder operar con calidad se deben seguir los procedimientos documentados establecidos para realizar todas las actividades y en funerales los olivos no es la excepción, de hecho este es uno de los criterios de la norma ISO 9001:2008 mejor calificados por los entrevistados, por unanimidad expresan que la organización establece y mantiene un manual de calidad que contiene el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, la justificación de cualquier exclusión, procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad y/o referencia

a los mismos y la descripción de la interrelación entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

En este punto las valoraciones varían solo de acuerdo a la perspectiva de cada entrevistado, el 40% opina que un Sistema de Gestión de Calidad siempre busca la mejora continua y por tanto nunca se llega a la excelencia; el 60% restante cree que el criterio se cumple totalmente.

7.2.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Figura 13. La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de los procesos.



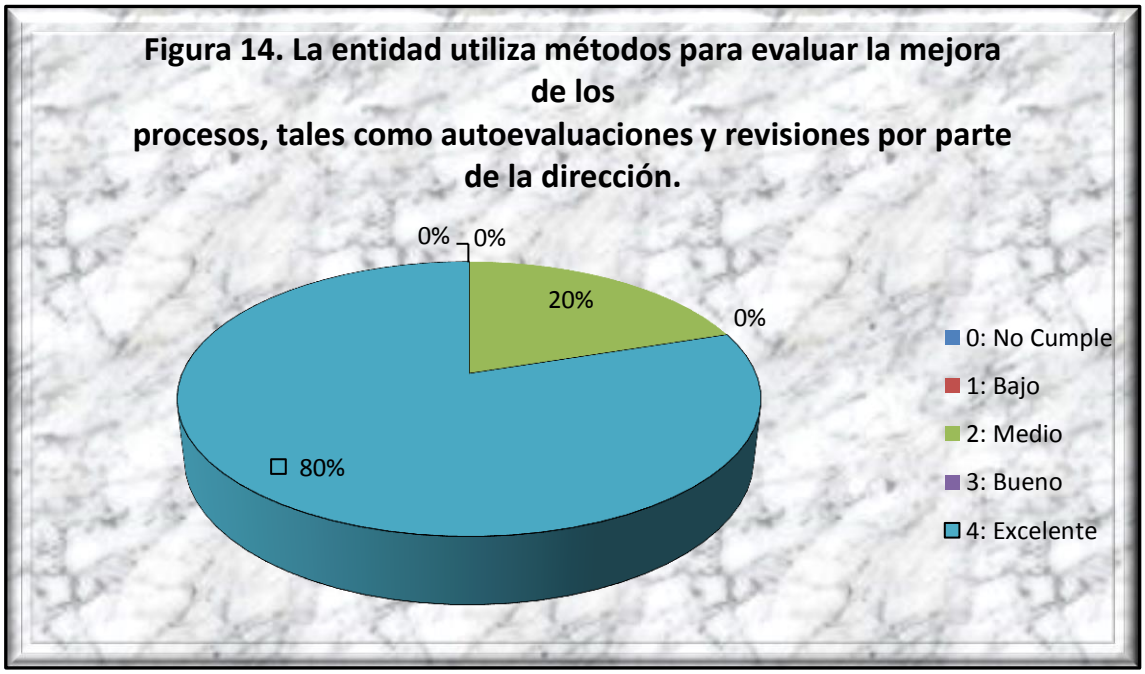
Fuente: Elaboración Propia.

En Sercofun Ltda. Funerales los Olivos todos los procesos están debidamente documentados y en diagramas de flujo que funcionan como manuales. De acuerdo a lo manifestado por las personas entrevistadas, el 80% afirma que es un hecho que la alta dirección vela por la evaluación de la eficacia y eficiencia de la operación, ¿de qué forma? En Funerales los Olivos se hacen constantes revisiones del Sistema de Gestión de Calidad mediante técnicas estadísticas como Histogramas, diagramas de Ishikawa.

Utilizando las técnicas estadísticas la alta dirección puede estar en constante monitoreo de las operaciones que componen los procesos de tal manera que siempre se está evaluando el nivel en que se dan los resultados, partiendo de la primicia “Causa efecto”; es decir, regularmente se observa el conjunto de medios que influyen y por los cuales se llevan a cabo los procesos.

En Sercofun Ltda. Funerales los Olivos se cuentan con auditores internos de calidad que periódicamente realizan su ejercicio con el fin de medir el rendimiento integral del S.G.C., en otras palabras este auditor se asegura de que se establezca, mantenga e implemente procesos necesarios para el S.G.C., e informa de manera constante a la corporación de las necesidades de mejora.

A pesar de lo anterior un 20% de los entrevistados afirma que los olivos implementa medianamente este criterio de calidad, este porcentaje se resume al personal externo de la misma (administrador del Cementerio Católico Central), el cual es evidente desconoce los criterios de calidad aplicados por la empresa.

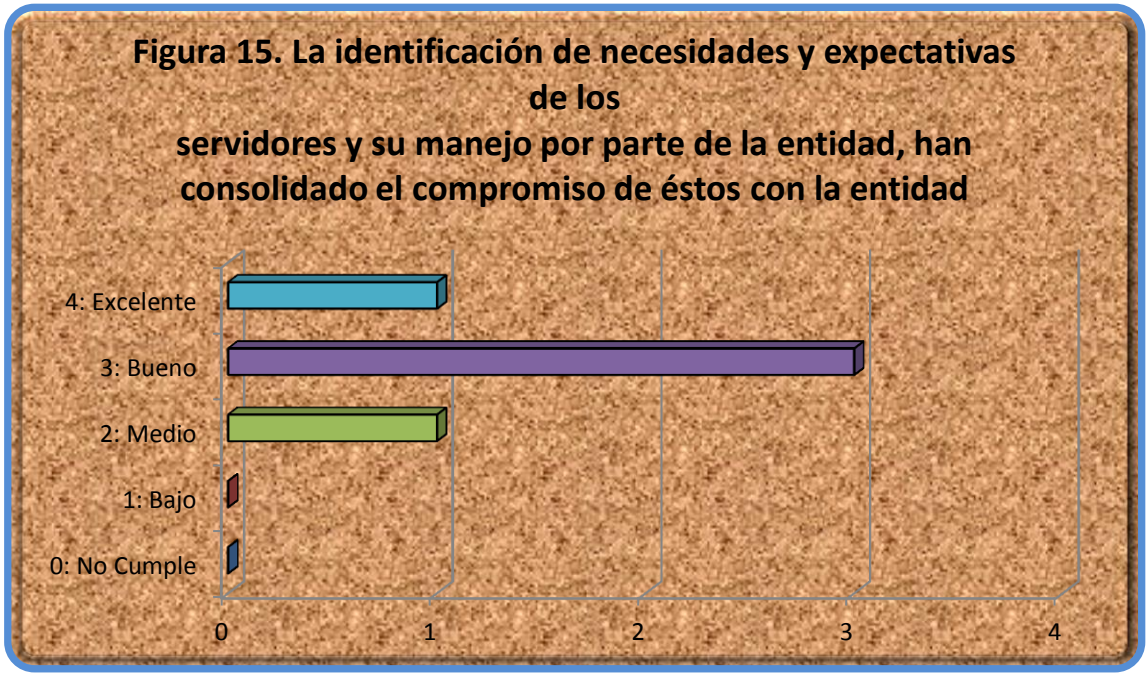


Fuente: Elaboración Propia.

Según las estimaciones de las personas entrevistadas, el 20% de ellas considera que la entidad medianamente utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos; al menos esta es la perspectiva que se tiene al exterior de la empresa y se basa en el hecho de desconocer cuál es la operatividad interna de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos.

Por otro lado y desde una visión más cercana e interna de la entidad, de forma unánime todas las personas (el 80% de los entrevistados) coincidieron en que la entidad cumple este criterio de la norma con excelencia, bajo el fundamento de que la alta dirección revisa el S.G.C, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, evalúa las oportunidades que pueden llevar a la mejora y hacer modificaciones en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, además de mantener registros.

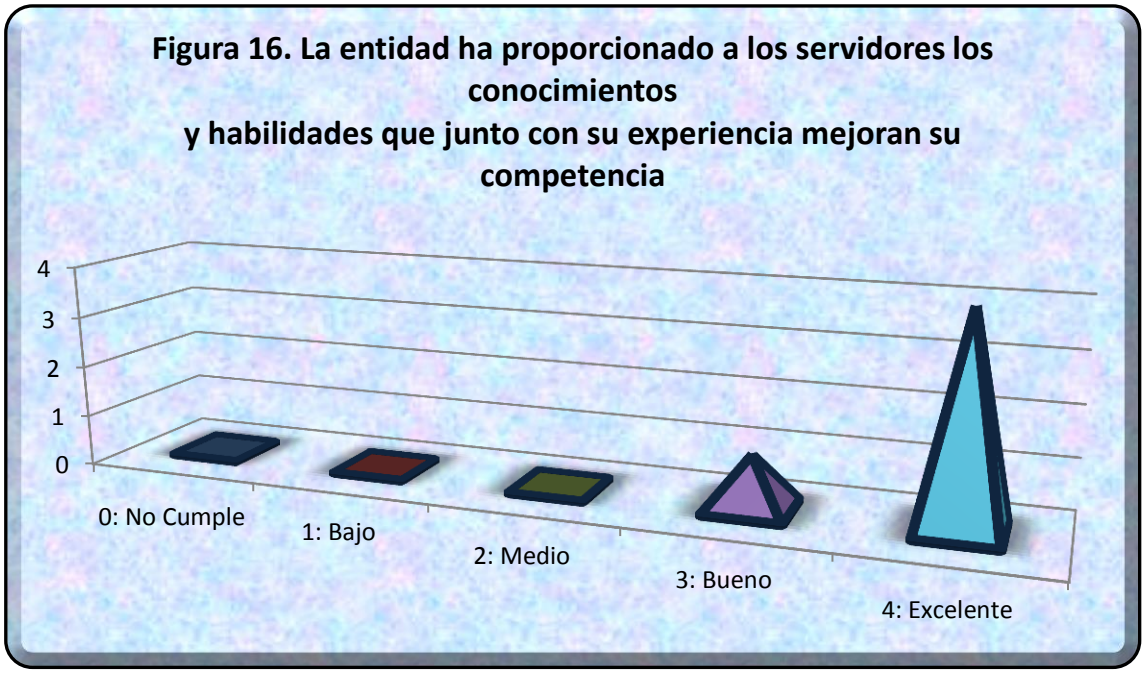
7.2.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS



Fuente: Elaboración Propia.

El personal de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura es muy limitado, consta de 10 colaboradores en total, distribuidos en 3 divisiones. Este criterio de la norma aunque tiene una calificación buena, deja clara evidencia que el personal de la empresa no piensa que se cumpla a cabalidad, la sencilla razón es que el 60% de ellos, cree que se debe mejorar mucho en ese aspecto, debido a que Sercofun Ltda. Funerales los Olivos es una de las principales empresas funerarias de Colombia y la número 1 operando en el Distrito de Buenaventura lo que amerita un mayor despliegue operativo para aumentar la efectividad a la hora de satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de los clientes.

Algunos operarios de la entidad afirman que muchas veces la demanda es tanta, que forma una especie de cuello de botella en la prestación de los servicios exequiales de la empresa; un claro ejemplo que se trajo a colación durante la entrevista, fue el servicio de carroza fúnebre y tanatopraxia, ya que el encargado de realizar cada actividad es la misma persona, lo que puede tender a ocasionar retrasos obligatorios, en la prestación de servicios simultáneos, debido a que solo puede prepararse para velación un solo cadáver a la vez y solo puede transportarse para sepelio un solo cadáver a la vez; en este servidor de Funerales Los olivos puede generarse sobrecarga laboral, estrés y por tanto, disminuir gradualmente el compromiso de este con la entidad, aunque para ello existen variables que deben tomarse en cuenta como por ejemplo la remuneración o contraprestación por sus servicios de parte de la empresa.



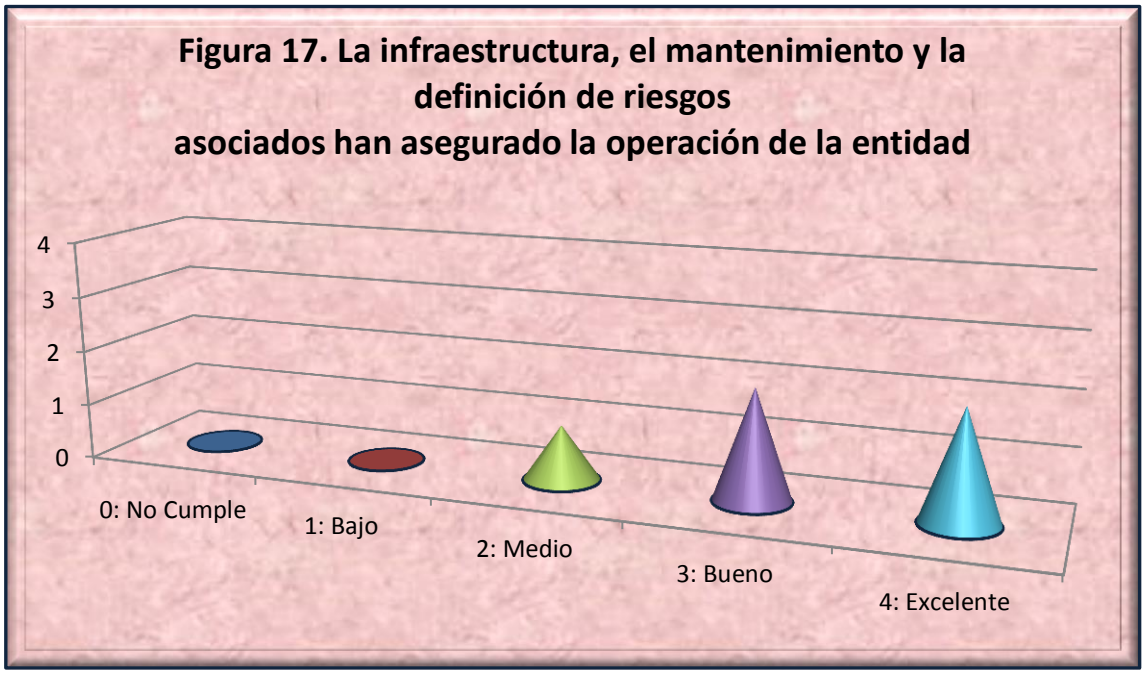
Fuente: Elaboración Propia.

Sercofun Ltda. Funerales los Olivos es una empresa que se caracteriza por tener colaboradores con grandes destrezas a la hora de realizar su labor, al menos esa es la primera impresión que se tiene al interactuar con ellos. De acuerdo con la entrevista más que una impresión, esa es la realidad, puesto que el personal que labora en los olivos es competente, con base en su educación, habilidades, experiencia apropiada y su formación.

Es precisamente por ello que Sercofun Ltda. Funerales los Olivos determina la competencia necesaria para el personal que desarrolla actividades que afectan la calidad del servicio, además en los casos donde se requiere, realiza la formación del personal con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y se asegura de que todos sean conscientes de la importancia de sus actividades y como estas contribuyen al logro de los objetivos de Calidad.

Está claro que los colaboradores y/o partes interesadas están de acuerdo en que Sercofun Ltda. Funerales los Olivos cumple casi a plenitud y con excelencia este criterio, pero como debe ser en la Implementación de un Sistema de Gestión de

Calidad siempre debe haber cosas por corregir de tal manera que persistentemente se mejore progresivamente.



Fuente: Elaboración Propia.

En el Distrito de Buenaventura las empresas funerarias tienen en común que la planta física es idéntica en todas partes, en ese aspecto Sercofun Ltda. Funerales los Olivos marca la diferencia puesto que tiene un planta física diferente y unos colores institucionales que en lugar de reflejar ser apagados son vivos, además cuenta con una distribución de espacios muy diferente, es por ello que la valoración obtenida en este criterio es muy positiva el 40% de los entrevistados afirma que es excelente la infraestructura y un 40% más cree que es buena, aduciendo que a la excelencia no se puede llegar siempre se está en busca de ella, como pretexto para seguir mejorando.

Figura 18. Funerales los Olivos

Fuente: elaboración propia

Figura 19. Funeraria López

Fuente: blogs20minutos.es

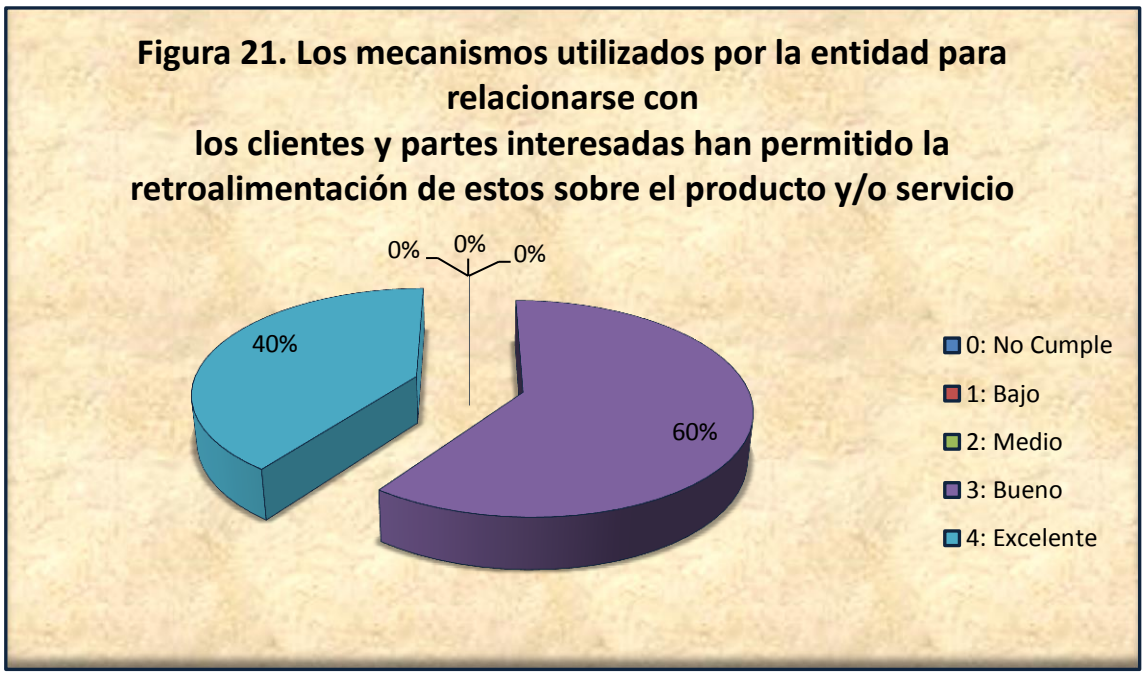
Además de lo ya mencionado, Sercofun Ltda. Funerales los Olivos sucursal Distrito de Buenaventura, en gran medida determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, esto con el apoyo de la sede principal en el Valle del Cauca, ubicada en Cali.

La infraestructura de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos no solo incluye la planta física; incluye espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos (tanto hardware como software) y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación.

7.2.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Fuente: Elaboración Propia.

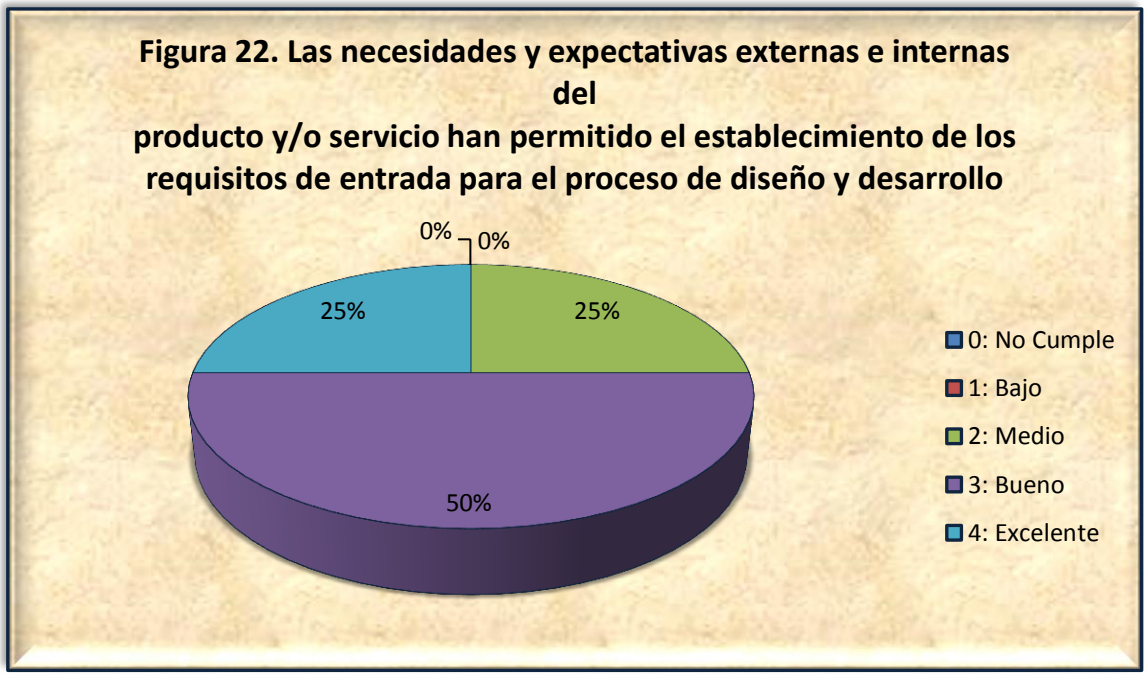
De acuerdo a la respuesta de los entrevistados en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, la planificación de la calidad sí ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, el 80% cree que este criterio se cumple de manera excelente, pero como debe ser siempre hay cosas por mejorar por lo que el 20% restante no piensa que la valoración deba ser tan perfecta.



Fuente: Elaboración Propia.

Es muy positiva la calificación que recibe la implementación de este criterio en la entidad, puesto que, por ser una empresa certificada en normas técnicas de calidad, Sercofun Ltda. Funerales los Olivos tiene como prioridad satisfacer las necesidades de los clientes, ante la respuesta de los entrevistados es claro que los mecanismos utilizados han sido efectivos al momento de permitir la retroalimentación de estos sobre los servicios que presta la entidad.

¿Qué mecanismos utiliza Sercofun Ltda. Funerales los Olivos? En esta organización se usa el buzón P.Q.R.S, el cual es generador directo de información valiosa porte de personal externo a la empresa como lo son clientes, proveedores y demás interesados, este mecanismo contribuye a generar ideas de mejora fundamentadas en quejas que expresan insatisfacción del cliente o sugerencias del mismo para hacer más eficiente la prestación del servicio, además de eso, la organización de forma periódica realiza visitas y hace encuestas de satisfacción a los usuarios.

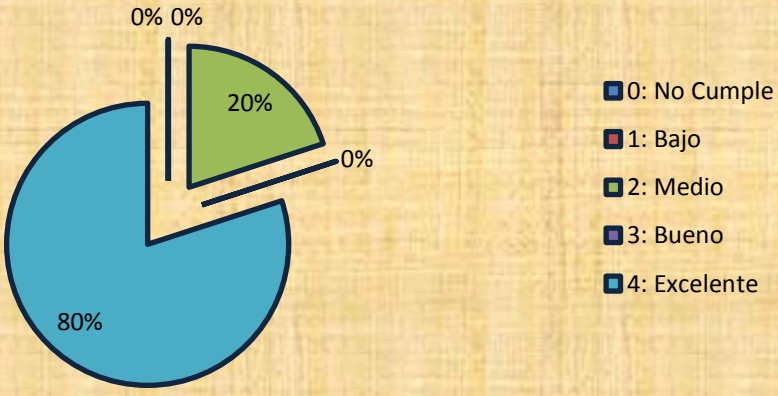


Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo con los resultados de la entrevista el 75% cree que las necesidades y expectativas externas e internas del servicio han permitido que se establezcan los requisitos de entrada para el proceso de diseño y desarrollo y de hecho, Sercofun Ltda. Funerales los Olivos es una empresa que planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio, un claro ejemplo que se comentó durante la entrevista fue el caso del servicio de cremación, pues si bien está diseñado aún se trabaja en la etapa de desarrollo para implementarse en el Distrito de Buenaventura, de hecho se encuentra en estado de planeación; no se ha implementado debido a que sin haber hecho un estudio previo, se piensa que por cultura no es factible efectuarlo en la región.

7.2.5 MEJORA CONTINUA

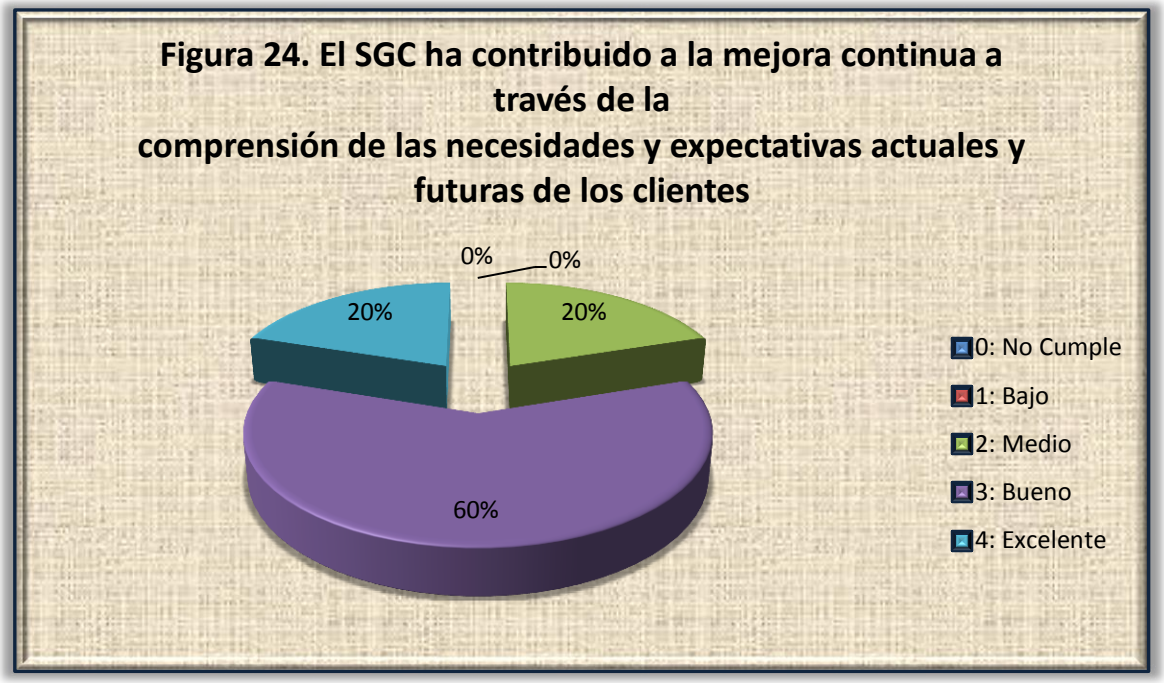
Figura 23. La entidad ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales o internacionales en busca de la mejora continua.



Fuente: Elaboración Propia.

Hoy en día para que una empresa sobreviva en un entorno tan competitivo como el actual es necesario que esté enterada de cual son y donde se encuentra su competencia o adeptos, cuales son las fortalezas y debilidades de los mismos y que tan grande es el impacto que tienen en el mercado. Precisamente Sercofun Ltda. Funerales los Olivos se ha ocupado con diligencia de hacer esto, específicamente en la esfera internacional con aras de adoptar modelos como el mexicano; para modernizar y añadir prácticas que cumplan con las expectativas y necesidades de encajar en un mercado tan competitivo y exigente como el del siglo xxi.

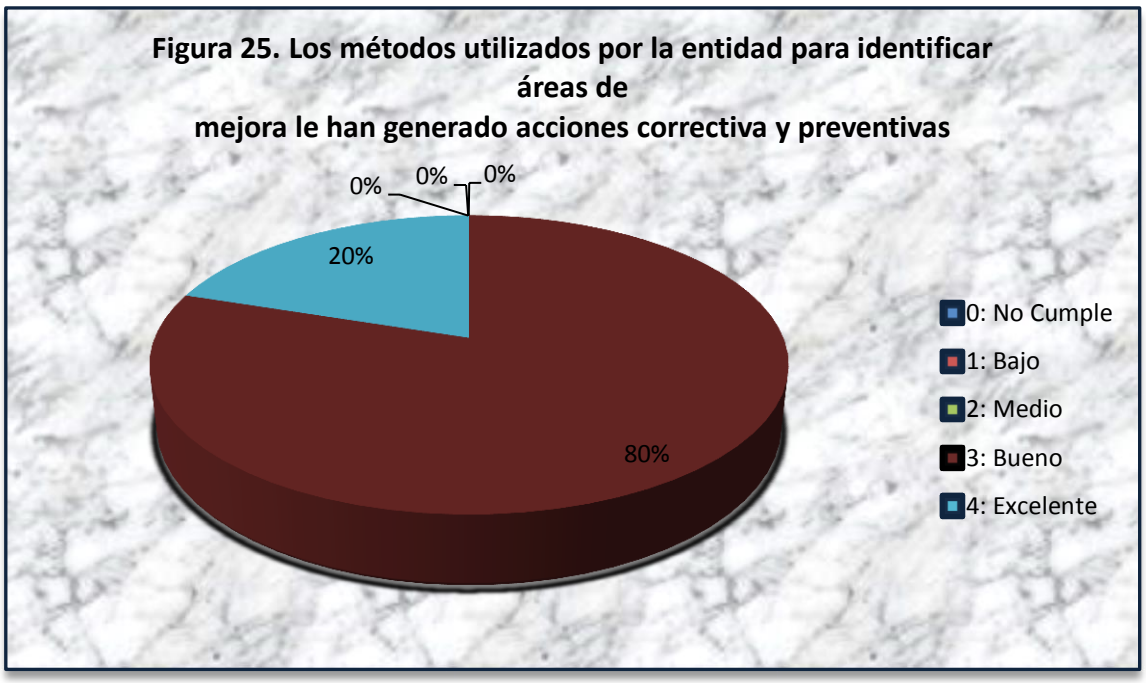
Figura 24. El SGC ha contribuido a la mejora continua a través de la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes



Fuente: Elaboración Propia.

Si se mira la anterior gráfica, puede evidenciarse un comportamiento positivo en cuanto a la contribución del derrotero que sugiere la aplicación del sistema de gestión de calidad en una empresa en su relación con los clientes; si bien el 60% ofrece una clara concordancia que tipifica una conducción hacia un camino que ha permitido el descubrimiento de formas de servicio adaptables a las exigencias de un mercado tan diverso en cuanto a expectativas, por ejemplo; la utilización de servicios asociados a los tradicionales que además son novedad en el Distrito de Buenaventura como lo es la cremación.

Además Sercofun Ltda. Funerales los Olivos ha identificado la familiaridad, admiración y apego que el cliente tiene en cuanto al cuidado del medio ambiente, por eso gracias al empuje que le ha dado el S.G.C ahora se ocupa de estimular el desarrollo de proyectos que generen un impacto al medio ambiente.

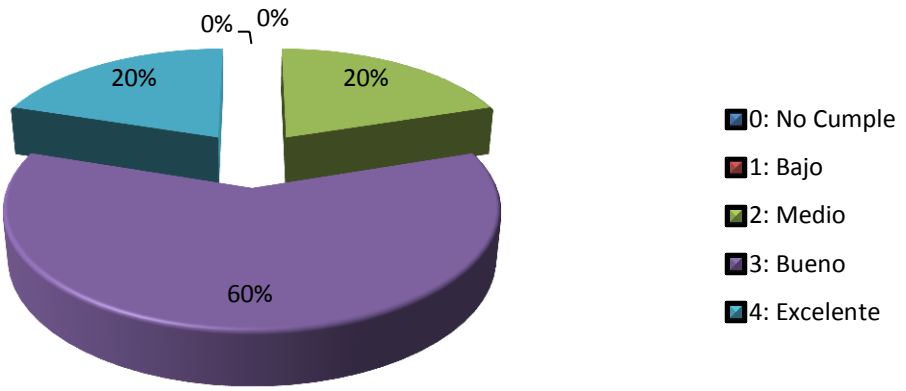


Fuente: Elaboración Propia.

Para Sercofun Ltda. Funerales los Olivos es indispensable adoptar instrumentos que le permitan conocer el estado de la empresa con aras de determinar un diagnóstico. Para esta empresa, técnicas como las auditorías internas semestrales han logrado establecer claramente áreas de mejoras, que han mostrado una radiografía de la entidad proporcional al crecimiento de la misma.

Cabe destacar que la implementación de una comunicación diáfana entre los servidores y autoridades, en el desarrollo de las actividades laborales, también han contribuido a un descubrimiento oportuno de debilidades, malas prácticas etc. Es entonces que todo este bagaje ha hecho más fácil la implementación de acciones correctivas y preventivas.

Figura 26. La medición y seguimiento de la satisfacción del cliente ha permitido la mejora del desempeño de la entidad, así como la capacidad para anticipar necesidades futuras de los clientes



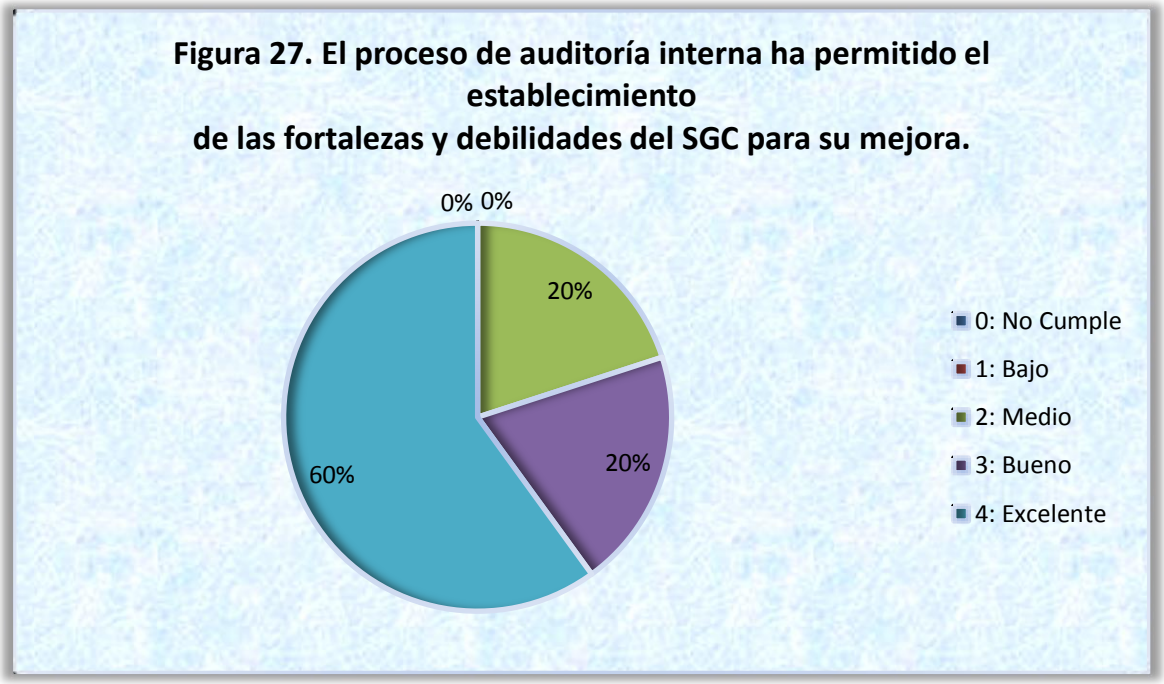
Fuente: Elaboración Propia.

La satisfacción del cliente es el tema que predomina en todas las entidades con deseos de crecimiento y posicionamiento en cuanto a una excelente prestación de servicios; al ver a Sercofun Ltda. Funerales los Olivos como una de esas empresas se puede inferir que ha dinamizado bien el tema. Lo cual ha logrado con la utilización en primera instancia del sistema de P.Q.R.S (peticiones quejas, reclamos y sugerencias).

Además se ha remitido a la observación e investigación; para lo que ha destinado el área de investigación y desarrollo que aunque se hace manifiesto en el esquema general de la organización, tiene un claro y gran impacto en las sucursales.

La retroalimentación ha sido fundamental en todo este proceso de seguimiento ya que sin tenerla en cuenta se estaría logrando el objetivo.

Figura 27. El proceso de auditoría interna ha permitido el establecimiento de las fortalezas y debilidades del SGC para su mejora.

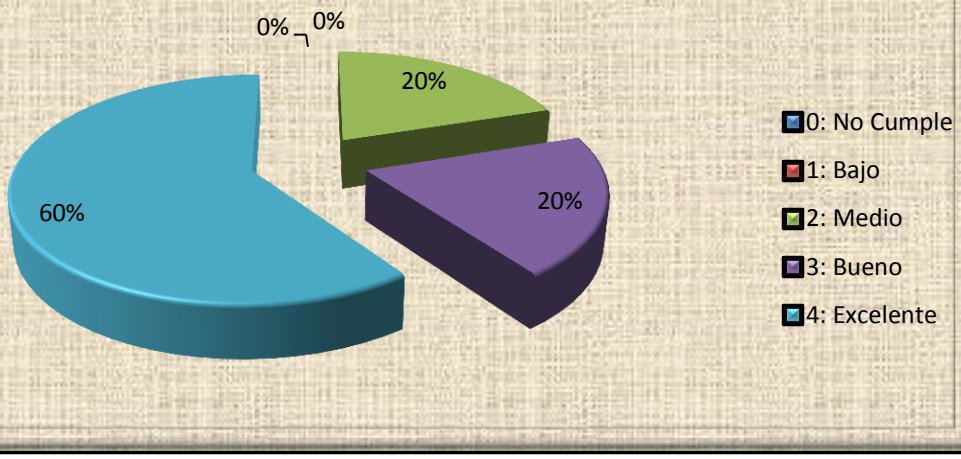


Fuente: Elaboración Propia.

Sercofun Ltda. Funerales los Olivos cuenta con auditorías internas que se realizan semestralmente, periodo en el cual se adelanta una preparación previa para enfrentarla.

Una radiografía clara que muestra los puntos fuertes y en los que ha flaqueado la empresa en la implementación de S.G.C; es el resultado del diagnóstico que al final deja la auditoría realizada.

Figura 28. La búsqueda de la mejora continua ha permitido que la entidad establezca actividades escalonadas de mejora o proyectos de mejora continua a largo plazo



Fuente: Elaboración Propia.

La formulación de proyectos para estar a la vanguardia, ganar competitividad y agrandar la brecha en con respecto a la competencia le ha dado un gran empuje en el objetivo de satisfacción de los clientes y adaptación al entorno cambiante de hoy; augurándole además a la entidad una buena estatura comercial posicional en el futuro.

Proyectos como la implementación y promoción de la cremación de cuerpos dentro de la ciudad y otros como la contribución al medio ambiente a través de la adaptación de elementos biodegradables; son los que marcan la pauta en el objetivo de lograr una mejora sostenida y objetiva en el transcurrir del tiempo.

7.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SOSTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FUNERALES LOS OLIVOS.

El analisis del Sistema Gestion de Calidad en Sercofun Ltda. Funerales los Olivos arrojó algunos criterios que pueden mejorarse si se siguen las recomendaciones de la norma ISO 9001:2008, muchas entidades pasan por alto ciertos requisitos o no los aplican como debería ser por la simple razon de que no son obligatorios, pero siSercofun Ltda. Funerales los Olivos desea seguir por la senda de la mejora progresiva en busca de satisfacer las expectativas de los clientes y mantenerse como empresa certificada en normas tecnicas de Calidad debe prestar mucha atencion a sus puntos debiles y trabajar en pro de convertilos en puntos fuertes.

La tabla 10, muestra 3 citerios claves en los que la organización esta fallando y debería corregir para seguir creciendo de forma integral, por lo demas cabe resaltar que Sercofun Ltda. Funerales los Olivos es una empresa comprometida con sus clientes y por lo tanto no escatima esfuerzos para cumplir en gran porción con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Tabla 8. PROPUESTA DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C EN SERCOFUN LTDA. FUNERALES LOS OLIVOS, SUCURSAL DISTRITO DE BUENAVENTURA					
Nº	**INDICADOR**	**RESULTADOS ESPERADOS**	**ACCIONES**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
1	Relaciones no Integrales con Proveedores.	Sercofun Ltda. Funerales los Olivos creará una estrecha relación con los proveedores y partes interesadas al exterior de la empresa, convirtiéndolos en aliados de negocios y parte de la organización de tal manera que se facilite y haya flexibilidad en las comunicaciones con el fin de mejorar recíprocamente la eficacia y eficiencia de los procesos que crean valor.	➢ Crear estrategias conjuntas compartiendo conocimientos y beneficios. ➢ Establecer comunicación en ambos sentidos en los niveles apropiados en ambas organizaciones. ➢ Cooperar con los proveedores en la validación de la capacidad de sus propios procesos.	El tiempo de duración estimado para ejecutar las acciones y obtener el resultado esperado es de 1 año y 6 meses.	Director de la sucursal.
2	Falta de personal.	Con la implementación de la propuesta de mejora se espera que Sercofun Ltda. Funerales los Olivos no tenga problemas de retrasos en las actividades de preparación de los cadáveres	➢ Contratar personal bien formado y capacitado. ➢ Incluir en los planes de corto plazo, el alquiler o	Tiempo estimado de 6 meses.	Director de la sucursal.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 8. Continuación.

		y además se puedan hacer varios sepelios simultáneos.	la adquisición de al menos 2 carrozas fúnebres.		
3	Perspectiva frente al servicio de Cremación.	Descartar o según sea el caso implementar en la sucursal del Distrito de Buenaventura hornos crematorios para ofrecer el servicio de cremación como destino final, para de esta manera reducir costos de traslados y ganar clientes al ser los primeros y los únicos en prestar el servicio en la ciudad.	➢ Realizar un estudio de percepción sobre la aceptación de la cremación como destino final en el Distrito de Buenaventura.	Tiempo estimado de 6 meses.	Asesora Comercial de Profundización, Mantenimiento y negocios nuevos

Fuente: Elaboración propia.

8. CONCLUSIONES

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, indica que en términos porcentuales tiene un desempeño positivo; alcanzando una calificación general de 93.08% que equivale en la escala a un buen puntaje.

El personal de Sercofun Ltda. Funerales los Olivos es muy limitado con respecto al crecimiento y la proyección de la empresa en el Distrito de Buenaventura.

No se tienen relaciones integrales y mutuamente beneficiosas con proveedores.

No se han ejecutado estudios con respecto al nivel en que la población del Distrito de Buenaventura acepta la cremación como destino final.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda a Sercofun Ltda. Funerales los Olivos, sucursal Distrito de Buenaventura mantener el sistema de gestión de calidad bajo los parámetros que indica la norma, para seguir escalando y lograr liderar un mercado que cada vez es más competitivo y creciente.

Entablar con proveedores y prestatarios una comunicación bidireccional en los niveles apropiados para ambas partes, con el objetivo de proporcionar soluciones rápidas a posibles inconvenientes, evadiendo así retrasos y disputas que pueden resultar costosas en detrimento de ambos intereses.

Debido al aumento y proyección del índice de mortalidad se aconseja un aumento de personal en el área de tanatopraxia ya que se hayo que el personal es insuficiente y esto puede repercutir en pérdidas de clientes potenciales y por ende en una limitada generación de utilidad.

Además de lo anterior, se sugiere a Sercofun Ltda. Funerales los Olivos implementar servicios complementarios alrededor del tema mortuorio; ampliando la variedad en la oferta como por ejemplo asesoramiento jurídico a las familias en lo referente a los trámites legales.

Estudiar la posibilidad de adoptar carrozas fúnebres eléctricas con el fin de contribuir a la preservación del medio ambiente.

Analizar la alternativa de estudiar en la industria internacional la aplicación y éxito de los nuevos y creativos servicios fúnebres, con la finalidad de ser los pioneros en adoptarlos y ejecutarlos en el territorio colombiano, servicios revolucionarios tales como:

- Disolución del Cadáver

- Lanzar los restos al espacio
- Inmortalizar los restos en una pintura
- Inmersión en el mar
- Hacer de las cenizas un lápiz
- Ser embalsamado y velado de pie o en otra posición fuera del ataúd
- Entierro junto al objeto más querido

10. BIBLIOGRAFÍA

BERTALANFFY, Ludwig. Teoría General de los Sistemas. 2da Edición. Madrid. S. L. Fondo de la Cultura, 1976. 312 p.

CASTILLO, María. Rediseño del proceso de suscripción mediante el estudio del trabajo, en la empresa Sercofun Ltda. Funerales los olivos. Trabajo de Grado Ingeniería Industrial. Cali. Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ingeniería. Departamento de Operaciones y Sistemas, 2014. 69 p.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (4 de Julio de 1991). Bogotá D.C. La Asamblea, 1991. P 19.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 872 (30 de Diciembre de 2003). Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Diario Oficial Nº 45.418. Bogotá D.C. 2004.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 1447. (11 de Mayo 2009). Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres. Diario Oficial Nº 47.349. Bogotá D.C, 2009.

CROSBY, Philip. La Calidad no cuesta. 1ra Edición. Compañía Editorial Continental, 1979.

DÍAZ, De Santos. Gestión de la Calidad Total. 1ra Edición. Ediciones Díaz de Santos S. A, 1996. 236 p.

IMAI, Masaaki. KAIZEN: La clave de la ventaja competitiva Japonesa. 1ra Edición. Madrid. Grupo Editorial Patria, 1995. 300 p.

Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos, Macro proceso Gestión Tecnológica: Proceso Suscripción. [Manual de Suscripción]. Enero de 2011. 97 págs.

SUÁREZ, Félix. Buenaventura: una ciudad Puerto, Globalizante, Diversa y Multicultural. Universidad del pacífico. 2010, p. 8.

SUIZA. SECRETARIA CENTRAL DE ISO. ISO 9001:2008; cuarta edición. (15 de Noviembre de 2008). Ginebra. *Traslation Management Group,* 2008.

SANGUESA, Marta y DUEÑAS, Ricardo. Teoría y Práctica de la Calidad. 1ra Edición. S.A Ediciones Paraninfo, 2006. 296 p.

VÉRTICE. El duelo y la atención funeraria. 1ra Edición. España. Editorial Vértice, 2010. 124 p.

FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

Alcaldía Distrital de Buenaventura. División Político Administrativa del Distrito de Buenaventura División por Comunas y Barrios Zona Urbana. Disponible en Internet:<http://www.buenaventura.gov.co/secciones/2/1/1914/comunas-de buenaventura>

CAFFEINE, James. Teorías de Calidad. Disponible en internet: <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/l1t2m5.htm>

LLORENTE, María Victoria y ESCOBEDO, Rodolfo. Los Homicidios en 2013: qué dicen y qué no dicen las cifras, Disponible en Internet: <http://www.razonpublica.com/index.php/econom-y-sociedad-temas-29/7303-los-homicidios-en-2013-qué-dicen-y-qué-no-dicen-las-cifras.html>

11. ANEXOS

Anexo A. Cuestionario Completo del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública).

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1) La entidad ha determinado los registros pertinentes para establecer, implementar, mantener el S.G.C y apoyar la operación eficaz y eficiente de sus procesos.

0	1	2	3	4

2) La naturaleza y extensión de la documentación satisface los requisitos contractuales, legales y reglamentarios

0	1	2	3	4

3) La documentación en la entidad satisface las necesidades y expectativas de los clientes, partes interesadas y al interior de la misma.

0	1	2	3	4

4) La generación, uso y control de la documentación es funcional y permite el acceso a los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

0	1	2	3	4

5) La entidad cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos.

0	1	2	3	4

6) El Manual de Calidad ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados.

0	1	2	3	4

7) Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la entidad, evitando los reproceso y la reducción del producto no conforme.

0	1	2	3	4

8) El procedimiento *control de documentos* ha facilitado la aprobación, revisión y mantenimiento de los documentos de la entidad.

0	1	2	3	4

9) El procedimiento *control de documentos* ha facilitado, la identificación, control y distribución de los documentos de origen externo.

0	1	2	3	4

10) El control de los registros en la entidad ha facilitado la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los mismos.

0	1	2	3	4

11) La medición, recopilación y validación de datos y el uso previsto de los mismos le han permitido a la entidad asegurar la toma de decisiones y el desempeño institucional.

0	1	2	3	4

12) La política de calidad ha permitido la mejora del desempeño de la entidad.

0	1	2	3	4

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

13) La alta dirección ha definido sistemas y procesos comprensibles, gestionables y mejorables en lo referente a eficacia y eficiencia, para la satisfacción de los clientes.

0	1	2	3	4

14) La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de los procesos.

0	1	2	3	4

15) La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad.

0	1	2	3	4

16) El liderazgo y compromiso de la alta dirección ha facilitado la promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y participación de los servidores de la entidad.

0	1	2	3	4

17) El liderazgo y compromiso de la alta dirección, han permitido la planificación del futuro de la entidad y la gestión del cambio.

0	1	2	3	4

18) El liderazgo y compromiso de la alta dirección han permitido la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes y partes interesadas.

0	1	2	3	4

19) La definición de la autoridad y responsabilidad por parte de la alta dirección, ha permitido mantener el S.G.C, a través de la participación adecuada de cada uno de los servidores.

0	1	2	3	4

20) El representante de la Dirección a través del seguimiento, evaluación y coordinación realizados ha liderado la mejora continua del S.G.C.

0	1	2	3	4

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

21) En la descripción de los procesos de la entidad se incluyen las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones posteriores.

0	1	2	3	4

22) Las actividades y recursos gestionados en los procesos han permitido el cumplimiento de la planificación de forma más eficiente.

0	1	2	3	4

23) La provisión de recursos ha permitido la operación y mantenimiento del S.G.C.

0	1	2	3	4

24) El S.G.C ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad.

0	1	2	3	4

25) La identificación de necesidades y expectativas de los servidores y su manejo por parte de la entidad, han consolidado el compromiso de éstos con la entidad.

0	1	2	3	4

26) Se puede evidenciar mayor compromiso por parte de los servidores de la entidad gracias a la comunicación interna de la política, requisitos y objetivos de calidad.

0	1	2	3	4

27) La entidad ha generado la toma de conciencia por parte de los servidores sobre las consecuencias para la entidad, que trae consigo el incumplimiento de los requisitos.

0	1	2	3	4

28) La entidad ha proporcionado a los servidores los conocimientos y habilidades que junto con su experiencia mejoran su competencia.

0	1	2	3	4

29) La infraestructura, el mantenimiento y la definición de riesgos asociados han asegurado la operación de la entidad.

0	1	2	3	4

30) El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, ergonomía, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado.

0	1	2	3	4

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

31) Los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

0	1	2	3	4

32) La entidad ha identificado responsables para la protección de los bienes y otros activos propiedad de los clientes.

0	1	2	3	4

33) La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente.

0	1	2	3	4

34) Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados.

0	1	2	3	4

35) La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

0	1	2	3	4

36) Las relaciones con los proveedores y los convenios con otras entidades ha permitido mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.

0	1	2	3	4

37) La operación e interacción de los procesos ha permitido que la entidad tenga la capacidad de satisfacer los requisitos de sus clientes y partes interesadas.

0	1	2	3	4

38) Los procesos determinados por la entidad (misionales, apoyo, estratégicos y de medición) han permitido el desempeño y cumplimiento de los objetivos institucionales y de calidad.

0	1	2	3	4

39) Las acciones de validación de los productos y/o servicios han permitido que la entidad garantice el cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente.

0	1	2	3	4

40) Los mecanismos utilizados por la entidad para relacionarse con los clientes y partes interesadas han permitido la retroalimentación de estos sobre el producto y/o servicio.

0	1	2	3	4

41) Las necesidades y expectativas externas e internas del producto y/o servicio han permitido el establecimiento de los requisitos de entrada para el proceso de diseño y desarrollo.

0	1	2	3	4

42) Los resultados del diseño y desarrollo son comparados con la información de entrada, garantizando el cumplimiento del proceso y del producto y/o servicio.

0	1	2	3	4

43) La validación de los resultados del proceso de diseño y desarrollo han generado confianza en su aplicación futura.

0	1	2	3	4

44) Los mecanismos establecidos en el proceso de compra, su evaluación y control han permitido a la entidad garantizar la calidad de los productos comprados.

0	1	2	3	4

MEJORA CONTINUA

45) La entidad ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales o internacionales en busca de la mejora continua. La política de calidad ha permitido la mejora del desempeño de la entidad.

0	1	2	3	4

46) El manejo de la información y los datos ha permitido el desarrollo continuo del conocimiento de la entidad, la toma de decisiones y la innovación

0	1	2	3	4

47) La entidad ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

0	1	2	3	4

48) El S.G.C ha contribuido a la mejora continua a través de la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes.

0	1	2	3	4

49) En la gestión de los procesos se administran los riesgos y se aprovechan las oportunidades de mejora.

0	1	2	3	4

50) El análisis de los datos ha facilitado la mejora continua de los procesos.

0	1	2	3	4

51) Los objetivos de calidad le han permitido a la entidad lograr la mejora continua.

0	1	2	3	4

52) Los resultados de las revisiones por la dirección han proporcionado datos para la planificación de la mejora del desempeño de la entidad.

0	1	2	3	4

53) Las acciones de verificación de los procesos han permitido establecer acciones correctivas, preventivas o mejoras necesarias para la eficacia y eficiencia de los mismos.

0	1	2	3	4

54) La producción y prestación del servicio se han mejorado como resultado de los controles establecidos en los procesos misionales y los demás procesos relacionados.

0	1	2	3	4

55) La trazabilidad del producto y/o servicio le han permitido a la entidad recopilar datos que pueden utilizarse para la mejora.

0	1	2	3	4

56) Los métodos utilizados por la entidad para identificar áreas de mejora le han generado acciones correctivas y preventivas.

0	1	2	3	4

57) La medición y seguimiento de la satisfacción del cliente ha permitido la mejora del desempeño de la entidad, así como la capacidad para anticipar necesidades futuras de los clientes.

0	1	2	3	4

58) El proceso de auditoría interna ha permitido el establecimiento de las fortalezas y debilidades del S.G.C para su mejora.

0	1	2	3	4

59) La auditoría interna ha permitido la evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de la entidad.

0	1	2	3	4

60) La auditoría interna ha permitido el desarrollo inmediato de acciones encaminadas a la eliminación de las no conformidades a través de un análisis de causas.

0	1	2	3	4

61) La entidad utiliza métodos para evaluar la mejora de los procesos, tales como autoevaluaciones y revisiones por parte de la dirección.

0	1	2	3	4

62) La autoridad y responsabilidad establecida para informar sobre no conformidades en cualquier etapa del proceso ha permitido su detección oportuna.

0	1	2	3	4

63) El análisis de datos obtenidos ha permitido la evaluación del desempeño frente a los planes, objetivos y metas y la identificación de áreas de mejora.

0	1	2	3	4

64) La búsqueda de la mejora continua ha permitido que la entidad establezca actividades escalonadas de mejora o proyectos de mejora continua a largo plazo.

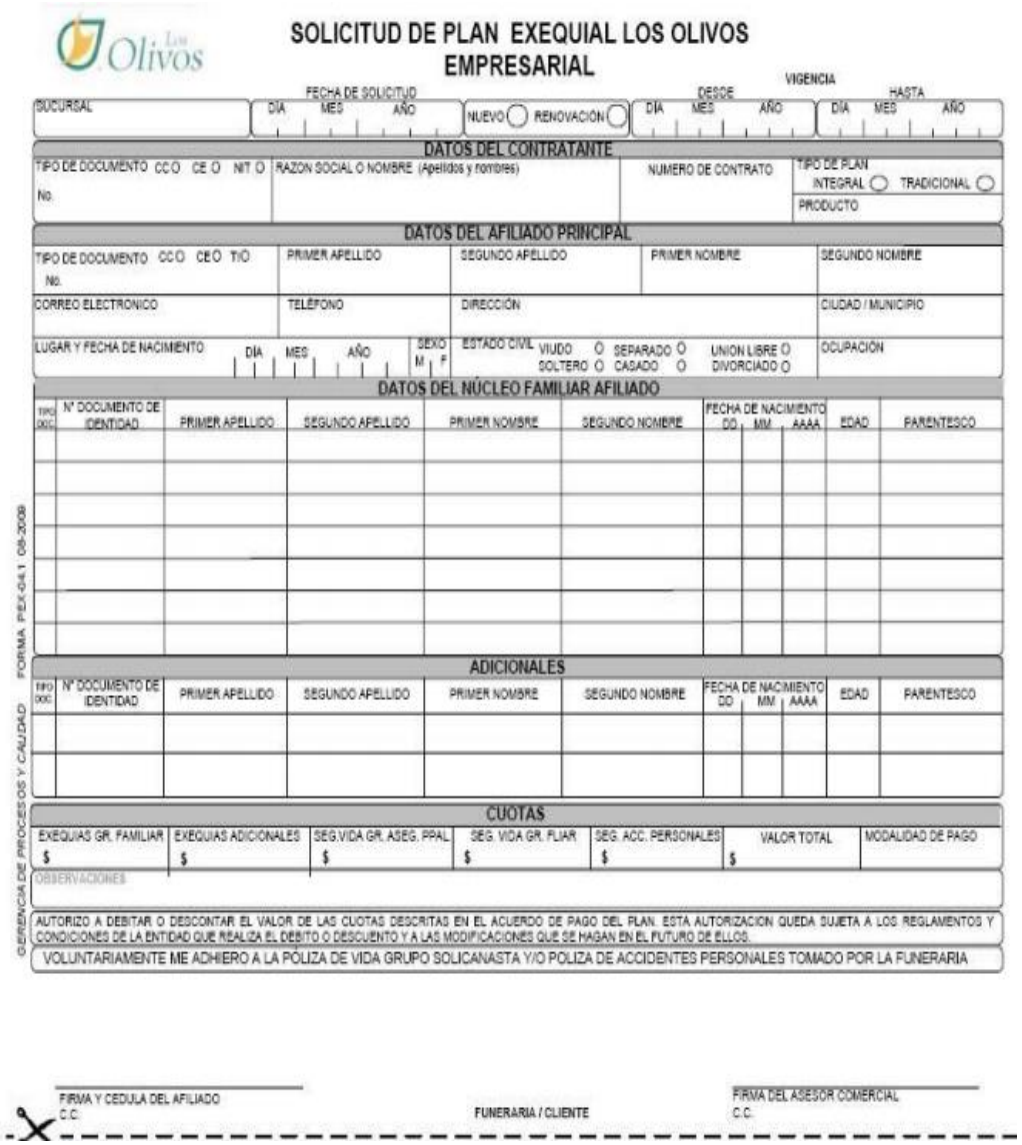
0	1	2	3	4

65) Las acciones correctivas y preventivas han permitido el control en la ocurrencia de las no conformidades.

0	1	2	3	4

Anexo B.

Parte 1 Solicitud de Plan Exequial los Olivos



SOLICITUD DE PLAN EXEQUIAL LOS OLIVOS
EMPRESARIAL

SUCURSAL | FECHA DE SOLICITUD DIA MES AÑO | NUEVO ◯ RENOVACIÓN ◯ | VIGENCIA DESDE DIA MES AÑO | HASTA DIA MES AÑO

DATOS DEL CONTRATANTE

TIPO DE DOCUMENTO CC O CE O NIT O No. | RAZON SOCIAL O NOMBRE (Apellidos y nombres) | NUMERO DE CONTRATO | TIPO DE PLAN INTEGRAL ◯ TRADICIONAL ◯ PRODUCTO

DATOS DEL AFILIADO PRINCIPAL

TIPO DE DOCUMENTO CC O CE O TI O No. | PRIMER APELLIDO | SEGUNDO APELLIDO | PRIMER NOMBRE | SEGUNDO NOMBRE

CORREO ELECTRONICO | TELÉFONO | DIRECCIÓN | CIUDAD / MUNICIPIO

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO DIA MES AÑO | SEXO M F | ESTADO CIVIL VIUDO O SEPARADO O UNION LIBRE O SOLTERO O CASADO O DIVORCIADO O | OCUPACIÓN

DATOS DEL NÚCLEO FAMILIAR AFILIADO

TIPO DOC	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	FECHA DE NACIMIENTO DD MM AAAA	EDAD	PARENTESCO

ADICIONALES

TIPO DOC	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	FECHA DE NACIMIENTO DD MM AAAA	EDAD	PARENTESCO

CUOTAS

EXEQUIAS GR. FAMILIAR	EXEQUIAS ADICIONALES	SEG.VIDA GR. ASEG. PPAL	SEG. VIDA GR. FLIAR	SEG. ACC. PERSONALES	VALOR TOTAL	MODALIDAD DE PAGO
$	$	$	$	$	$	

OBSERVACIONES

AUTORIZO A DEBITAR O DESCONTAR EL VALOR DE LAS CUOTAS DESCRITAS EN EL ACUERDO DE PAGO DEL PLAN. ESTA AUTORIZACION QUEDA SUJETA A LOS REGLAMENTOS Y CONDICIONES DE LA ENTIDAD QUE REALIZA EL DEBITO O DESCUENTO Y A LAS MODIFICACIONES QUE SE HAGAN EN EL FUTURO DE ELLOS.

VOLUNTARIAMENTE ME ADHIERO A LA POLIZA DE VIDA GRUPO SOLICANASTA Y/O POLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES TOMADO POR LA FUNERARIA

FORMA PEX-041 08-2008
GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD

FIRMA Y CEDULA DEL AFILIADO C.C. | FUNERARIA / CLIENTE | FIRMA DEL ASESOR COMERCIAL C.C.

Parte 2 Solicitud Plan Exequial los Olivos

Aseguradora Solidaria de Colombia

NIT. 860.524.654-6

- SOLICANASTA – ACCIDENTES PERSONALES-

SOLICITUD POLIZA DE VIDA GRUPO Y/O POLIZA ACCIDENTES PERSONALES

VIGENCIA

EMPIEZA A LAS 23:59 HORAS DEL: DIA MES AÑO

TERMINA A LAS 23:59 HORAS DEL: DIA MES AÑO

DATOS DEL ASEGURADO PRINCIPAL

TIPO DE DOCUMENTO CC O CE O TI O No.	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE

PÓLIZA VIDA GRUPO - ASEGURADO PRINCIPAL

VALOR ASEGURADO	PAGO INMEDIATO	BONOS CANASTA
$	$	$

PÓLIZA VIDA GRUPO - GRUPO FAMILIAR

V. A. ASEGURADO PRINCIPAL	V.A. GRUPO FAMILIAR
$	$

PÓLIZA ACCIDENTES PERSONALES

V. A. ACCIDENTES PERSONALES	V.A. AUXILIO EDUCATIVO
$	$

DESIGNACION DE BENEFICIARIOS

TIPO DOC	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PARENTESCO	% DESIG
	PAGO INMEDIATO						
	PAGO INMEDIATO						
	BONO MENSUAL					AFINIDAD	

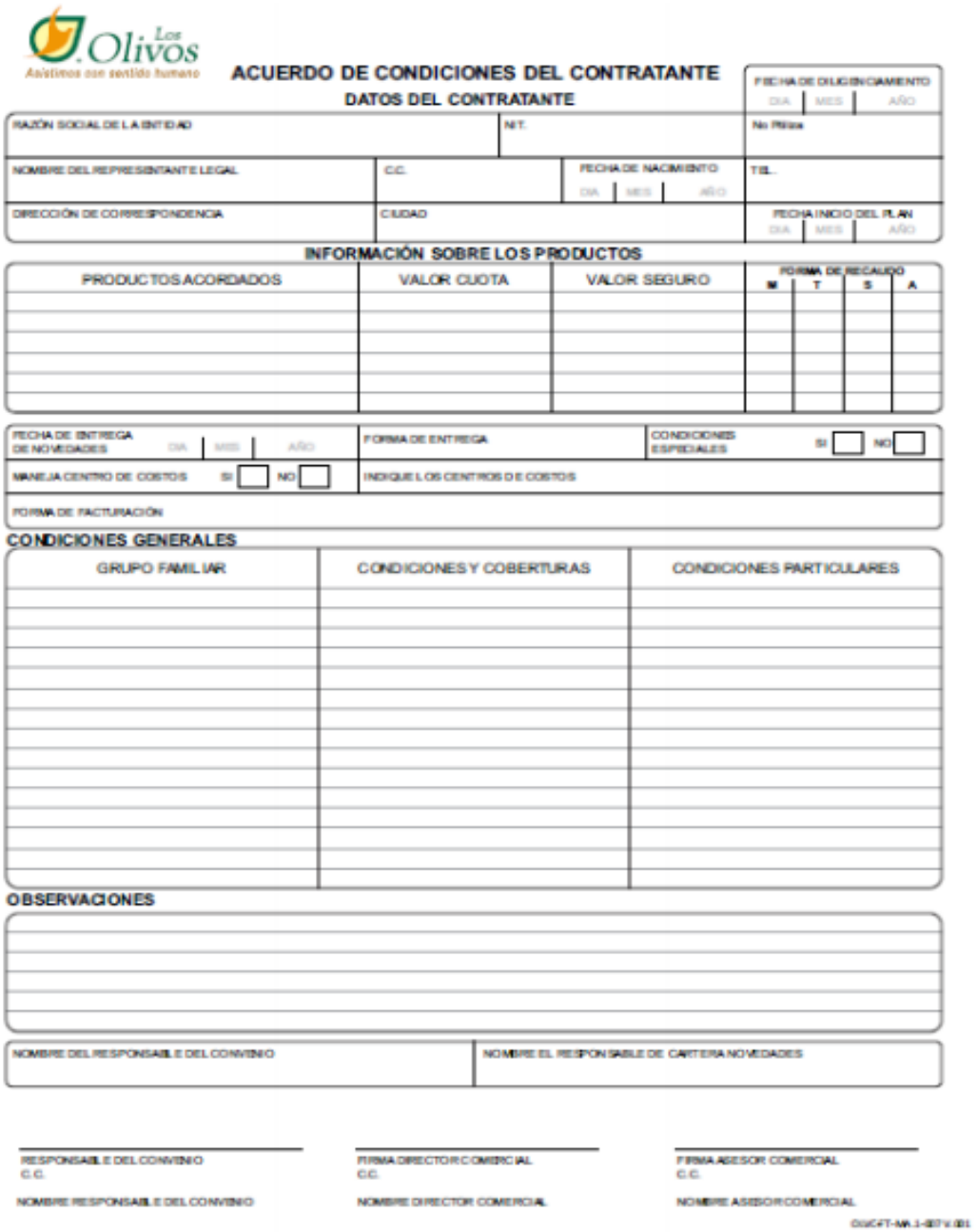
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

TODOS LOS ESPACIOS DE ESTA SOLICITUD DEBEN QUEDAR DILIGENCIADOS, POR LO TANTO EN AQUELLOS QUE NO TENGA INFORMACIÓN POR FAVOR ESCRIBA N.A (NO APLICA). DECLARO QUE LO ANOTADO EN ESTA SOLICITUD ES SEGURO ES VERÍDICO , POR LO TANTO LA FALSEDAD, OMISIÓN, ERROR O LA RETICENCIA EN ELLAS, TENDRÁN LAS CONSECUENCIAS ESTABLECIDAS EN LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO (ARTÍCULO 1058 Y 1158 DEL CÓDIGO DE COMERCIO).

FIRMA Y CEDULA DEL ASEGURADO
C.C.

ASEGURADORA / CLIENTE

Anexo C. Formato “Acuerdo de Condiciones del Contratante”



Los Olivos
Asistimos con sentido humano

ACUERDO DE CONDICIONES DEL CONTRATANTE

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: DIA | MES | AÑO

DATOS DEL CONTRATANTE

RAZÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD	NIT		No Póliza
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	C.C.	FECHA DE NACIMIENTO: DIA | MES | AÑO	TEL.
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	CIUDAD		FECHA INICIO DEL PLAN: DIA | MES | AÑO

INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS

PRODUCTOS ACORDADOS	VALOR CUOTA	VALOR SEGURO	FORMA DE RECAUDO M	T	S	A

FECHA DE ENTREGA DE NOVEDADES: DIA | MES | AÑO	FORMA DE ENTREGA	CONDICIONES ESPECIALES: SI ☐ NO ☐
MANEJA CENTRO DE COSTOS: SI ☐ NO ☐	INDIQUE LOS CENTROS DE COSTOS	
FORMA DE FACTURACIÓN		

CONDICIONES GENERALES

GRUPO FAMILIAR	CONDICIONES Y COBERTURAS	CONDICIONES PARTICULARES

OBSERVACIONES

NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL CONVENIO	NOMBRE EL RESPONSABLE DE CARTERA NOVEDADES

RESPONSABLE DEL CONVENIO C.C. NOMBRE RESPONSABLE DEL CONVENIO	FIRMA DIRECTOR COMERCIAL C.C. NOMBRE DIRECTOR COMERCIAL	FIRMA ASESOR COMERCIAL C.C. NOMBRE ASESOR COMERCIAL

OcsC4T-MA.1-007 v.001