

**PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE  
GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA CAMARA DE COMERCIO  
DE TUMACO 2013**

**JULIETH CRISTINA TORRES MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2014**

**PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE  
GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA CAMARA DE COMERCIO  
DE TUMACO 2013**

**JULIETH CRISTINA TORRES MARTINEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Administradora de Empresas**

**Asesor Pasantía:  
FRANK FAJARDO ROMO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2014**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Mayo de 2014

## AGRADECIMIENTOS

*Con Cariño a la memoria de mis abuelitos, Gregorio Martínez, Bernabela Martínez, a mi Madre, Diodis Martínez, a mis hermanas Verónica Torres Martínez, Greisy Paola Micolta, mi sobrino Emmanuel Santiago Cifuentes, a mi novio Lewis Castillo, a todos mis familiares y amigos.*

*A la Cámara de Comercio de Tumaco, a la Directora Ejecutiva Saida Luz Mosquera P.*

*A mi asesor Frank Fajardo Romo y a los Jurados Julio Ignacio Garzón y Humberto Palacios.*

*A todos muchas gracias por su colaboración y apoyo incondicional.*

## RESUMEN

El presente plan de seguimiento se realizó en la “CAMARA DE COMERCIO, de la ciudad de Tumaco, con el fin de mejorar y agilizar el proceso de implementación del SGC ISO 9001:2008, para adquirir la obtención de la certificación lo más pronto posible.

Con la realización de este plan de seguimiento se permitió conocer que la cámara de comercio no ha avanzado con este proceso de implementación y certificación porque se encuentran falencias como son: en la parte del conocimiento que algunos funcionarios no tienen acerca de los aspectos generales de la norma ISO 9001:2008, no hay un sistema de seguimiento y control de registro en cuanto al cumplimiento de las metas de cada uno de los trabajadores, hay que planificar desde la alta dirección la revisión del sistema de gestión de la calidad de la organización y hay que sacar tiempo para reunirse con el personal de la empresa para tratar este tema de implementación. Este plan de seguimiento fue una herramienta que nos permitió conocer porque desde hace 5 años no se ha logrado adquirir dicha certificación.

Puesto que es de gran importancia que para avanzar con este proceso, la empresa debe mejorar primero internamente estas dificultades anteriormente mencionadas porque todos los miembros de la empresa deben estar totalmente enterados de la información que la cámara de comercio está utilizando para sacar adelante esta implementación. Además es necesario que todo el personal se comprometa a desempeñar muy bien sus funciones y a colaborar para que se implemente este SGC en ISO 9001:2008 y la empresa incremente su productividad.

Finalmente se redactó este trabajo de grado con modalidad en pasantías y basado en un Plan De Seguimiento Para La Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad ISO 9001:2008 En La Cámara De Comercio De Tumaco 2013 – 2014, la cual es la aplicación por parte de la investigadora, de los conocimientos adquiridos en la Universidad de Nariño, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, en la carrera de Administración De Empresas, esperando sea del agrado de las personas que tengan inquietudes en relación al tema.

## ABSTRACT

This monitoring plan was held in the "CHAMBER OF COMMERCE, city of Tumaco, in order to improve and streamline the process of implementing ISO 9001:2008 QMS to acquire obtaining certification as soon as possible.

With the completion of this monitoring plan is envisioned that the chamber of commerce has not advanced this process of implementation and certification because they are failures such as: knowledge on the part of some officials are not about the general aspects of the ISO 9001:2008, there is no system for monitoring and control record in meeting the goals of each worker, you have to plan for senior management review of the system of quality management of the organization and have to make time to meet with company staff to address this issue of implementation. This monitoring plan was a tool that allowed us to know that 5 years has not been able to acquire this certification.

Since it is of great importance to advance this process, the company must first improve internally these aforementioned difficulties because all members of the company must be fully aware of the information that the Chamber of Commerce is using to move forward with this implementation. It is also necessary that all staff undertake to perform their duties well and to work to implement the QMS is ISO 9001:2008 company and increase productivity.

Finally, this work was written with mode degree in internships and based on a Track Plan For The Implementation Of Management System ISO 9001:2008 In The Chamber Of Commerce Of Quality Tumaco 2013 - 2014, which is the application by of research, the knowledge acquired at the University of Nariño, Faculty of Economics and Administrative Sciences in Business Administration career, waiting to be liked by people who have concerns on the issue.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	14
1. TITULO DE LA INVESTIGACION.....	15
1.1 MODALIDAD .....	15
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y SUBLÍNEA.....	16
2.1 LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.2 SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN .....	16
3. DESCRIPCION DEL PROBLEMA .....	17
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
4. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	18
5. OBJETIVOS .....	19
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
5.1.1 Objetivos específicos:.....	19
6. JUSTIFICACION.....	20
7. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION.....	22
7.1 MARCO TEÓRICO .....	22
7.1.1 Concepto de calidad .....	22
7.1.2 Evolución de la Calidad. ....	22
7.1.3 La calidad en los servicios: .....	29
7.1.3.1 Conceptos de calidad .....	29
7.1.3.2 Servicios .....	29
7.1.3.3 Propiedades de los servicios .....	29
7.1.4 Equipo líder.....	30
7.1.5 Procedimientos aplicados a empresas de servicios .....	30
7.1.6 Procedimiento de auditoría .....	30
7.2 MARCO CONCEPTUAL .....	33
7.3 MARCO NORMATIVO .....	36
7.4 MARCO CONTEXTUAL .....	40
7.4.1 Macro contexto: .....	40
7.4.2 Micro Contexto:.....	45
7.5 MARCO TEMPORAL.....	50

8. METODOLOGÍA.....	51
8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	51
8.1.1 Método De Investigación.....	51
9. FUENTES PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION .....	52
9.1 FUENTES PRIMARIAS .....	52
9.2 FUENTES SECUNDARIAS .....	52
9.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION .....	52
9.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.....	52
10. RESULTADOS ESPERADOS .....	53
11. RECURSOS .....	54
11.1 RECURSOS HUMANOS .....	54
11.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	54
11.3 RECURSOS MATERIALES.....	54
11.4 RECURSOS FINANCIEROS .....	54
12. ANALISIS DE RESULTADOS – DIAGNOSTICO.....	55
12.1 ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001:2008 EN LA CÁMARA DE COMERCIO .....	56
12.2 ANALISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN LA C.C DE TUMACO PARA MEDIR EL GRADO DE CONOCIMIRNTO Y LA PERDEPCION QUE EL PERSONAL TIENE ACERCA DE LA IMPLEMENTACION DEL SGC.....	68
12.3 ENCUESTA DIRIGIDA A LA PRESIDENTE EJECUTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUMACO.....	89
13. CONCLUSIONES .....	131
14. RECOMENDACIONES.....	132
BIBLIOGRAFIA.....	134
NETGRAFIA.....	135
ANEXOS .....	136

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Localización – Tumaco .....	41
Figura 2. Ubicación geográfica .....	41
Figura 3. Densidad .....	42
Figura 4. La pesca .....	43
Figura 5. Aspecto cultural .....	43
Figura 6. Playas de san Andrés de Tumaco .....	44
Figura 7. Cámara De Comercio Tumaco Y Trabajadores De La Entidad .....	45
Figura 8. Estructura orgánica – cámara de comercio Tumaco. ....	48
Figura 9. Grafica Avance del SGC en la Cámara de Comercio de TCO .....	67

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Composición Étnica.....	44
Cuadro 2. Avance del SGC en la Cámara de Comercio de TCO .....	66

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
Grafica 1. ¿Conoce usted el Plan Estratégico de la cámara de comercio? ....	68
Grafica 2. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación? .....	69
Grafico 3. ¿La cámara de comercio mantiene identificados y definidos los procesos que ejecuta? .....	70
Grafico 4. ¿Conoce usted que es un Sistema de Gestión de Calidad? .....	71
Grafico 5. ¿En la cámara de comercio de Tumaco se está implementando un sistema de gestión de calidad? .....	72
Grafico 6. ¿Según la siguiente escala cuál es el nivel de conocimiento del SGC de la cámara de comercio? .....	73
Grafico 7. ¿Cuáles procedimientos regulan la adecuada gestión documental? .....	74
Grafico 8. ¿Conoce y entiende la política y los objetivos de calidad? .....	75
Grafico 9. ¿Conoce el proceso en el que desempeña sus actividades? .....	76
Grafico 10. ¿Conoce el procedimiento en el que aplica sus funciones? .....	77
Grafico 11. ¿Cuáles son los 6 procedimientos obligatorios que exige la norma ISO 9001? .....	78
Grafico 12. ¿Conoce cuáles son las competencias requeridas para ejercer su cargo? .....	79
Grafico 13. ¿El ambiente de trabajo en que se desempeña es adecuado para las funciones desarrolladas? .....	80
Grafico 14. ¿Se ha documentado y socializado los requisitos de los servicios de la CC? .....	81
Grafico 15. ¿La CC cuenta con un procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos? .....	82
Grafico 16. ¿Conoce el procedimiento de Servicio No Conforme? .....	83
Grafico 17. ¿Conoce los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas? .....	84
Grafico 18. ¿Ha participado en Auditorías Internas? .....	85
Grafico 19. ¿Según su concepto qué nivel de importancia tiene la aplicación del SGC? .....	86
Grafico 20. ¿Cuál es la principal dificultad que se encuentra para aplicar el SGC en la cámara de comercio? .....	87

## LISTA DE ANEXOS

- ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA DIRIGID A TODOS LOS FUNCIONARIOS .....
- ANEXO 2. FORMATO DE ENTREVISTA PARA LA ALTA DIRECCIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUMACO.....
- ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO TUMACO.....
- ANEXO 4. FOTOGRAFÍAS REGISTROS PÚBLICOS, ATENCIÓN AL USUARIO .....

## INTRODUCCION

De conformidad con la Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales. ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso "PDCA": acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). La norma está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad.<sup>1</sup>

Es de conocimiento general que la calidad en la actualidad es de vital importancia para toda organización. Debido a que este es un factor que debe darse en cada una de las áreas o procesos que desarrolle la empresa, de tal manera que la empresa obtenga un mayor rendimiento, se incremente la productividad y se brinde un buen servicio o producto. En nuestro municipio de Tumaco, aún existen empresas que a pesar de todos los cambios existentes no se han percatado de que la calidad aporta mucho al buen funcionamiento de cualquier ente-económico permitiendo que así logren desenvolverse satisfactoriamente en el mercado laboral. Porque todo proceso que sea realizado con el máximo desempeño logra a futuro que dicha organización sea reconocida por la calidad de sus servicios o productos que presta a la población. Por ello si aplicamos la calidad en todo el ámbito organizacional podemos alcanzar la implementación del SGC que le permita a la organización ser reconocida por el buen manejo de los diferentes procesos en las áreas de la empresa, logrando como resultado final satisfacción del cliente o usuario. Por consiguiente; se realizó en la cámara de comercio un plan de seguimiento para la implementación del SGC ISO 9001:2008 con el fin de manifestar lo que le ha impedido a esta organización alcanzar la implementación de los procesos de la cámara de comercio, puesto que desde hace cinco años han venido organizando la documentación de acuerdo a los requisitos de la norma pero hasta el momento no se ha logrado implementar, y por este motivo se ejecutó este plan.

Teniendo en cuenta la finalidad del presente estudio, se formularon actividades con el propósito de mejorar la calidad de los procesos, mediante un plan de implementación encaminado al desarrollo y logro de la implementación del SGC, y por ende al cumplimiento y beneficio de la organización.

---

<sup>1</sup>Disponible en Internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

## **1. TITULO DE LA INVESTIGACION**

Se ha determinado como tema de pasantía: plan de seguimiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la cámara de comercio de Tumaco 2013

### **1.1 MODALIDAD**

Este trabajo se presenta como proyecto de grado en la modalidad de pasantía en la Cámara De Comercio de San Andrés De Tumaco.

## **2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y SUBLÍNEA**

### **2.1 LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y desarrollo humano sostenible

### **2.2 SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN**

Organización

### 3. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

#### 3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ISO 9001: 2008. “Proporciona a su empresa un conjunto de principios que garantizan que las actividades de su negocio enfocadas a la satisfacción de sus clientes, se lleven a cabo con sentido común. Cualquier organización puede beneficiarse de la aplicación de la norma, ya que sus disposiciones se basan en ocho principios de gestión: Organización centrada en el cliente, Liderazgo, Participación de los empleados, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.”<sup>2</sup>

Desde esta mirada se requiere en la entidad cámara de comercio de san Andrés de Tumaco la implementación de esta norma ISO 9001:2008, con el propósito de garantizarle a este ente un buen manejo de todos los procesos que se desarrollan dentro de esta firma, puesto que es de vital importancia satisfacer a los usuarios con todo lo relacionado con las necesidades o inquietudes que se les presente en cualquier momento, para así apuntar a un mejor desarrollo de la calidad en dicha organización.

Debido a que esta entidad ha venido trabajando en años anteriores con este proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad y no se ha logrado adquirirla, la cámara de comercio de Tumaco sigue con la implementación de este y para ello se analizaran todos los procesos de las diferentes áreas para ver si se están empleando adecuadamente y observar si está funcionando la calidad en la entidad, que es de suma importancia para alcanzar dicho propósito.

Con el resultado del plan de seguimiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2008, en la cámara de comercio de Tumaco 2013; se pretende brindar las herramientas necesarias para alcanzar la efectividad en todos y cada uno de los procesos de la entidad para ahora si apuntarle a la obtención de la implementación SGC de la ISO 9001: 2008.

---

<sup>2</sup> Disponible en Internet: [www.nqa.com/esp/atozservices/article.asp](http://www.nqa.com/esp/atozservices/article.asp)

#### **4. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo lograr un plan de seguimiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la cámara de comercio de Tumaco 2013, que permita alcanzar la implementación, que se requiere en la entidad?

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un Plan de seguimiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la cámara de comercio de Tumaco 2013.

#### **5.1.1 Objetivos específicos:**

- Realizar un diagnóstico para conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2008 en la cámara de comercio de Tumaco.
- Medir el grado de conocimiento y la percepción que el personal de la cámara de comercio de Tumaco, tiene a cerca de la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Diseñar un plan de implementación para lograr implementar el SGC en la cámara de comercio de Tumaco.

## 6. JUSTIFICACION

La cámara de comercio de Tumaco hasta el momento viene trabajando desde el año 2009 con el tema de la implementación, pero hasta este tiempo no han logrado terminar con la implementación de los procesos de la entidad, por este motivo se generó la necesidad de aplicar en esta empresa un plan de seguimiento para conocer las causas que no han permitido dicha implementación.

El desarrollo del plan de seguimiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008. Propuesto para la Cámara de comercio de Tumaco 2013, permite encontrar soluciones concretas a las problemáticas que limitan alcanzar la implementación del SGC para contribuir al crecimiento de la entidad y mejora de procesos y servicios a la satisfacción del cliente.

Las organizaciones en la actualidad, se esmeran por obtener al menos una certificación en calidad en uno o en todos los procesos que se dan dentro de las entidades o empresas, por esta razón las directivas de la cámara de comercio de Tumaco están disponibles para escuchar diversas propuestas que orienten a mejorar la calidad en toda su estructura organizacional para garantizarle a los usuarios o afiliados un buen servicio donde todos los procesos se manejen con mayor calidad.

Esta propuesta de gestión de la calidad será vista como un procedimiento sistemático para analizar el entorno y evaluar las fortalezas y debilidades de la cámara de comercio de Tumaco, servirá como punto de referencia para establecer una cultura de planeación en el momento de ejecutar cualquier proceso para que permita que la entidad sobresalga por el buen manejo de las funciones de cada uno de los trabajadores para con ello ayudar a complementar a la adquisición de la ISO 9001:2008. Además los resultados obtenidos permitirán ampliar los conocimientos y con base en ellos se podrán tomar decisiones más concretas conducentes a solucionar las falencias que se presenten en los diferentes procesos o en la empresa, para que no existan inconvenientes para alcanzar la implementación del SGC.

El plan de seguimiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad se llevara a cabo en la cámara de comercio de san Andrés de Tumaco, motivo por el cual se ha venido trabajando desde hace cinco años, tratando de alcanzar la certificación, pero dicho proceso se ha detenido por falta de interés y dedicación por parte de los interesados. Por otro lado se percibe un poco de desinformación frente al talento humano, siendo esto un obstáculo para el avance del proceso. Por tanto no se ha implementado y está en proceso.

Además desde el punto de vista profesional se pretende con este plan de seguimiento brindar alternativas de solución a este inconveniente, que presenta la cámara de comercio porque como sabemos la administración de empresas se encarga de la planificación, ejecución, organización y control de los recursos de una empresa, con el fin de obtener el máximo beneficio posible. Y esta implementación del SGC en ISO 9001:2008 es muy importante porque permitirá el aumento del número de clientes, permitirá rentabilizar los procesos de la empresa, al hacer más eficaz el trabajo y tener la gestión bajo control.

Por lo tanto, este tema de trabajo de grado será un instrumento de solución para esta empresa, porque le permitirá conocer con este plan algunas fallas que no han permitido la implementación a tiempo de este SGC en ISO 9001:2008. Por ello pienso que al realizar este trabajo de grado enfocado a la situación o problemática que posee esta organización, fue importante el seguimiento porque a través de este la empresa lograra percibir cómo va el avance de esta implementación y que debe hacer para tratar de mejorarlo.

## 7. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION

### 7.1 MARCO TEÓRICO

Con el fin de brindar un sustento teórico que sirva de soporte para dar respuesta a los interrogantes formulados en el presente plan de estudio. Se hará una descripción teórica relacionada al sistema de gestión de la calidad.

**7.1.1 Concepto de calidad.** Calidad es un concepto muy relevante con bastante frecuencia hoy en día, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras. La calidad es la base de la supervivencia y del desarrollo de las organizaciones. Vemos de esta forma que la calidad es un factor fundamental de las actividades económicas y que sin ella, dichas actividades no cumplen sus objetivos.

Según diversos autores el término calidad es:

- ✓ Según el argumento que expone el autor Walter shetwhart, La calidad es un problema de variación, el cual puede ser **controlado y prevenido** mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo generan.
- ✓ W.Edwards Deming indica que “significa conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.
- ✓ Joseph M. Juran de fine la calidad como: Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.
- ✓ Philip Crosby lo define como: “conformidad con los requisitos.”

**7.1.2 Evolución de la Calidad.** El origen y las bases de la filosofía de la calidad nació a finales del siglo XVIII y principios del XIX, época que aconteció la revolución industrial y surgieron las grandes compañías que tenían la necesidad de definir nuevas formas de organización y prácticas administrativas; posteriormente aparecen nuevas tendencias y etapas evolutivas que han contribuido en gran parte para que en la actualidad el empresario comprenda al consumidor, que día a día es más exigente, y de igual forma el incremento de la fuerte competencia nacional e internacional.

Por lo anterior, en actualidad gran parte de las organizaciones han centrado sus esfuerzos en gestionar un sistema de calidad que contribuya a su implementación al ascenso de la posición competitiva, (expresada en aumento de ingresos y de la participación y sostenibilidad en el mercado), mejoramiento de la imagen corporativa ante el entorno, (de acuerdo a la capacidad de respuesta, adecuación a los cambios y requerimientos del entorno), y el incremento de la confianza entre clientes actuales y potenciales, (de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa

para suministrar, en forma consistente y sostenible, productos y/o servicios confiables), entre otras ventajas.

A continuación se explicará cada una de las normas que serán tenidas en cuenta para el desarrollo del trabajo.

#### **a. Sistema De Gestión De Calidad ISO 9001:2008**

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

#### **b. Principios De Gestión De La Calidad:**

- **Enfoque Al Cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. .
- **Participación Del Personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque Basado En Procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque De Sistema Para La Gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos
- **Mejora Continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- **Enfoque Basado En Hechos Para La Toma De Decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones Mutuamente Beneficiosas Con El Proveedor:** una organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La certificación INCOTEC ISO 9001 sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos.

**c. La Certificación Icontec ISO 9001 Permite:**

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.<sup>3</sup>

**d. La Certificación ICONTEC ISO 14001:**

- Demuestra ante la autoridad competente el cumplimiento de la reglamentación ambiental vigente en el país.
- Es la evidencia - para la comunidad o cualquier parte interesada de un desempeño ambiental sano que respalda y potencia la imagen de las empresas.
- Ayuda a las organizaciones a responder ante.
- Ayuda a las organizaciones a responder ante presiones y estímulos provenientes de las autoridades ambientales y otros estamentos, para lograr un desempeño ambiental sano y la conservación de los recursos naturales.

---

<sup>3</sup>El texto del Sistema de Gestión de Calidad f en su totalidad se encuentra Disponible en: [http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion\\_iso\\_9001/certificacion\\_iso\\_9001.asp?Codioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?Codioma=ESP) el día 3º de Agosto de 2009

- Los requisitos de la norma ISO 14001 se integran apropiadamente en los procesos de las compañías y, con ayuda de la norma ISO 9001, se pueden desarrollar para crear un sistema de gestión.<sup>4</sup>

#### e. ¿Qué Es Un Sistema De Gestión De La Calidad?

Un sistema de gestión de la calidad es la manera en que la organización dirige y controla aquellas actividades relacionadas directa o indirectamente con la satisfacción de los requerimientos del cliente. En líneas generales, consta de la estructura organizativa junto a la planificación, los procesos, los recursos y la documentación utilizados para alcanzar los objetivos de la calidad, para mejorar sus productos y servicios, y para satisfacer las necesidades de sus clientes. Los requisitos de ISO 9001 son genéricos y están diseñados para resultar aplicables en todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y sector productivo.

Los sistemas de gestión de la calidad no están destinados sólo a grandes empresas. Puesto que los sistemas de gestión de la calidad se ocupan de la forma en que es dirigida la organización, pueden ser aplicados a organizaciones de todos los tamaños y a todos los aspectos de la gestión, como son las actividades de comercialización, ventas y finanzas.

Hay que recordar que todas las organizaciones disponen ya de una estructura de gestión y que ésta debería ser la base sobre la que se construya el sistema de gestión de la calidad. El objetivo de ISO 9001 no es imponer algo totalmente nuevo a la organización. Si va a comenzar a adoptar ISO 9001 a partir de ahora, es probable que su sistema sea bastante eficaz, aunque informal y probablemente no muy bien documentado. Si el sistema ya existe y está basado en una de las ediciones anteriores, necesitará actualizarlo a ISO 9001:2008, lo cual podría requerir algunos cambios.<sup>5</sup>

#### f. Tipos De Calidad

**Calidad Absoluta:** Es el grado en que un proceso es capaz de reproducir un diseño, es decir existe una concordancia entre el producto y su diseño. Esta es una definición del productor y es válida durante el proceso de fabricación de un producto.

---

<sup>4</sup>El texto del Sistema de Gestión Ambiental en su totalidad se encuentra Disponible en [http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion\\_iso\\_14001/certificacion\\_iso\\_14001.asp?CodIdioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_14001/certificacion_iso_14001.asp?CodIdioma=ESP) el día Agosto 30 de 2009

<sup>5</sup>ISO 9001 para la pequeña empresa. Recomendaciones del Comité ISO/TC 176. 3. a edición. Pág. 15, Edita: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), 2010.

**Calidad Relativa:** Es el grado en que un producto cumple con el fin para el cual fue creado. En otras palabras, la medida en que satisface las necesidades o requerimientos del consumidor o cliente. Esta es la definición del consumidor y es la de más importancia, pues todo esfuerzo que conlleva a mejorar la calidad relativa se reflejará en el volumen de ventas.

Las necesidades del consumidor se plasman en el diseño; por lo que podemos afirmar que si existe calidad relativa es porque hubo calidad absoluta. Lo contrario no siempre es cierto.<sup>6</sup>

#### **g. Criterios Para Implementar Los Procesos**

Para la implementación de los procesos, Laman S, Burns E y Lynn K (2007), mencionan la importancia que tiene: 1) recopilar información de los clientes internos y externos acerca de la necesidades de nuestros procesos, para lo cual es importante 2) desarrollar reuniones con los diferentes miembros de la organización para determinar las necesidades del contexto en donde se estén levantando los procesos, lo anterior con el fin de 3) tomar acciones referentes a las conclusiones que se generen en estas reuniones. Lo anterior permite 4) determinar lo pertinente que son las acciones y los procesos que se están desarrollando al interior de la organización, lo que facilita 5) tomar medidas que contribuyan con el mejoramiento de los procesos asociados con el sistema de Gestión de la Calidad Implantado.

De igual forma, Sever K (2007) con el fin de generar compromiso, cambios y orientación en los procesos, considera necesario establecer las siguientes actividades, como condiciones determinantes para implementar los procesos:

- Grupos de trabajo entre todos los proveedores de los procesos, los clientes y el responsable de los procesos.
- Una agenda de trabajo en donde se establezca una visión compartida para la cooperación de todos los interesados y mejoras en los procesos.
- Una visión sistémica del proceso, especificando las diferentes actividades, especificaciones, las comunicaciones y las aprobaciones por los diferentes niveles jerárquicos asociados con el proceso.
- Una descripción detallada de los diferentes pasos y actividades que involucren a los proveedores del proceso.
- Una estimación del valor perdido como consecuencia de un proceso mal concebido y desarrollado.
- Cuál sería la ganancia si todos participan y se comprometen con las nuevas actividades del proceso.
- Cuál sería la pérdida si un proceso no se integra al sistema diseñado.

---

<sup>6</sup>: MARLON S. Proaño R. Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad pag.81.

Lo anterior, con el fin de que las diferentes personas que participen en el proceso no perciban esto como un esfuerzo adicional que no redunde en las mejoras de su trabajo y del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **h. La Norma ISO En Empresas De Servicio**

Para comenzar a hablar de las normas ISO 9001, es importante partir de la concepción de estándares planteada por Guasch, Racine, Sánchez, (2008), quienes mencionan que los estándares están presentes en todo el mundo hoy, definen en gran medida el modo como las personas, productos y procesos interactúan uno con otros y con su ambiente. Un estándar se puede considerar como un patrón o modelo que ha sido establecido por cierta autoridad, costumbre o consenso general.

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas.

Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la Calidad. En el 2008 se presenta una nueva versión de la norma ISO 9001 en donde se realizan una serie de enmiendas y aclaraciones de la norma anterior. Sin embargo, la esencia de la norma previa permanece vigente.

#### **i. Beneficios De La Norma ISO 9001**

Dearing J (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

- Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando.
- Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
- También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

#### **j. La Familia De Normas ISO 9000**

Esta nueva norma versión 2008, se enfoca también en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistémica, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de las Organizaciones.

Esta norma ISO 9001:2008, conserva los requisitos anteriores, como son los siguientes cinco numerales:

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los Recursos
- Realización del Producto o Prestación del Servicio
- Medición, Análisis y Mejora

Con las enmiendas realizadas, se mejora la claridad y se reduce la ambigüedad, existe mayor coherencia con otras normas ISO y se genera mayor compatibilidad con la ISO 14001. Es importante señalar, que esta nueva norma ISO 9001:2008 mantiene el modelo de enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2000, es aplicable a cualquier tipo de organización y mantiene la compatibilidad con la norma 14001.

La nueva versión de las normas está conformada por la norma ISO 9001 que es la norma certificable y, adicionalmente, presenta la ISO 9000 en donde se establecen los principios y el vocabulario requerido para el entendimiento, comprensión e implementación de la norma ISO 9001; además, se apoya en la norma ISO 9004, la cual proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la ISO 9001 propiciando de esta manera la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas, logrando de este modo el mejoramiento de su desempeño.

**La Norma ISO 9001:2008:** La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la empresa, cuyo diseño e implementación esté influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios suministrados, los procesos, empleados además del tamaño y la estructura de la empresa.

En el desarrollo de esta norma internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las normas ISO 9000 e ISO 9004.

**La Norma ISO 9004:2009:** Esta norma busca facilitar la mejora en los sistemas de Gestión de la calidad para los usuarios, no es certificable solo es de apoyo a la norma ISO 9001. Proporciona directrices para la implementación de un sistema de Gestión de la calidad que cree valor para sus clientes y otras partes interesadas.

En relación a las partes interesadas, Alisic, ( 2008), afirma que una organización que alcanza el éxito sostenido es capaz de trabajar con todas las partes interesadas y satisfacer sus necesidades y expectativas, para lo anterior es importante que la organización que trabaje bajo éstos estándares, explore continuamente su ambiente externo e interno, busque el equilibrio con las demás partes interesadas, desarrolle e implemente estrategias capaces de suplir las nuevas necesidades de sus clientes y realice seguimientos que le faciliten a la organización desarrollar procesos de aprendizaje y cambios que le permitan ser veloces, innovadores y flexibles frente a las exigencias de los grupos de interés.

### **7.1.3 La calidad en los servicios:**

**7.1.3.1 Conceptos de calidad.** Conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, en este sentido Juran, (1990) concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, (1989) propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Fontalvo, 2009).

**7.1.3.2 Servicios.** Lo define Harrington J y Harrington J,S (1997), como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible. En el desarrollo de este texto definimos un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. Por otro lado, una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes.

Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible).

**7.1.3.3 Propiedades de los servicios.** Cuando se analizan procesos de servicios encontramos que éstos presentan una serie de características y propiedades entre las cuales podríamos mencionar:

- Los servicios, como mencionamos anteriormente, son intangibles.
- Los servicios se prestan por única vez.

- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
- La prestación del servicio se caracteriza por transacciones directas.

**7.1.4 Equipo líder.** Una de las características principales de un sistema de gestión de la calidad es que las responsabilidades en los procesos deben estar claramente definidas, para lo cual se puede utilizar la Matriz de Responsabilidades, que permite el establecimiento de estas. Desde mi punto de vista pienso que para implementar un sistema de gestión de calidad es importante y necesario que la empresa asigne un equipo que se encargue de liderar el proceso de implementación con el fin de que cada una de las actividades que se planteen dentro del transcurso del proceso de implementación se cumplan.

**7.1.5 Procedimientos aplicados a empresas de servicios.** Cuando se va a implantar un sistema de gestión de la calidad para empresas de servicios se hace necesario elaborar una serie de documentos que exige la norma ISO 9001 como son el manual de calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás documentación. Al documentar los procedimientos se definen las responsabilidades de cumplimiento, revisión, archivo y tiempo de conservación de cada uno de los registros relacionados con dicho procedimiento. Por consiguiente, tienen acceso a los registros, los responsables y personal de las diferentes áreas afectadas, el responsable de calidad y los clientes, siempre que esté establecido en contrato.

Es importante mantener el fácil acceso a los documentos y prever que éstos se deterioren o se extravíen; por lo tanto, se deben archivar y conservar como es debido y para mayor seguridad se hacen copias y se conservan en lugares protegidos.

**7.1.6 Procedimiento de auditoría.** La auditoría de calidad es un examen sistemático e independiente de la eficacia del sistema de calidad o de alguna de sus partes. Por tanto, no debe confundirse con las actividades de inspección y

supervisión que se realizan con el propósito de controlar un proceso o verificar un servicio. La auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en una organización cuya realización se inicia por solicitud de la administración, por exigencia del cliente, por solicitud a una entidad de certificación o por exigencia del propio sistema de gestión de la calidad.

Estas auditorías se realizan para determinar la adecuación del sistema de gestión de la calidad de la organización, la conformidad del personal y la eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de gestión de la calidad.<sup>7</sup>

Además es importante que para llevar a cabo este proceso de implementación se tenga en cuenta los parámetros que establece la norma que son los siguientes: Referencias Normativas, Términos Y Definiciones, Requisitos Generales, Requisitos de la documentación, Manual de la calidad, Control de los documentos, Control de los documentos, Control de los registros.

Responsabilidad de la dirección: Compromiso De La Dirección, Enfoque al Cliente, Política de la Calidad. Planificación: Objetivos de la Calidad, Planificación del sistema de gestión de la calidad, Responsabilidad, autoridad y comunicación, Representante de la dirección, Comunicación Interna. Revisión por la dirección: Generalidades, Información De Entrada Para La Revisión, Resultados de la Revisión. Gestión de los recursos: Provisión De Recursos. Recursos humanos: Generalidades, Competencia, formación y toma de conciencia, Infraestructura, Ambiente de trabajo. Realización del producto: Planificación De La Realización Del Producto. Procesos relacionados con el cliente: Determinación De Los Requisitos Relacionados Con El Producto, Revisión De Los Requisitos Relacionados Con El Producto, Comunicación Con El Cliente.

Diseño y desarrollo: Planificación Del Diseño Y Desarrollo, Elementos De Entrada Para El Diseño Y Desarrollo, Resultados Del Diseño Y Desarrollo, Revisión Del Diseño Y Desarrollo, Verificación Del Diseño Y Desarrollo, Validación Del Diseño Y Desarrollo, Control De Los Cambios Del Diseño Y Desarrollo. Compras: Proceso De Compras, Información De Las Compras, Verificación De Los Productos Comprados. Producción y prestación del servicio: Control De La Producción Y De La Prestación Del Servicio, Validación De Los Procesos De La Producción Y De La Prestación Del Servicio, Identificación Y Trazabilidad, Propiedad Del Cliente, Preservación Del Producto, Control De Los Equipos De Seguimiento Y De Medición. Medición, análisis y mejora.

Seguimiento y medición: Satisfacción Del Cliente, Auditoría Interna, Seguimiento Y Medición De Los Procesos, Seguimiento Y Medición Del Producto, Control Del

---

<sup>7</sup> Tomás José Fontalvo Herrera Y Juan Carlos Vergara Schmalbach. (2010) La Gestión De La Calidad En Los Servicios ISO 9001:2008.

Producto No Conforme, Análisis De Datos. Mejora: Mejora Continua, Acción Correctiva, Acción Preventiva.<sup>8</sup>

Para el desarrollo de este plan de seguimiento se tuvieron en cuenta los requisitos anteriores, para profundizar este trabajo, ya que todos estos requisitos son muy importantes porque brindan las herramientas necesarias para llevar a cabo la implementación de un SGC en cualquier empresa que quiera brindarles a sus clientes un excelente servicio o producto.

---

<sup>8</sup> ISO 9001:2008 (traducción oficial)Cuarta edición 2008-11-15

## 7.2 MARCO CONCEPTUAL

**ICONTEC:** Es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro cuya misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

**ISO:** (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).

**La Norma ISO 9000:** describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

**La Norma ISO 9001:** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

**La Norma ISO 9004:** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

**La Norma ISO 19011:** proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.}

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan.

**Norma:** Es un documento que describe un producto o una actividad con el fin de que las cosas sean similares. El cumplimiento de una norma es voluntario pero conveniente, ya que de esta forma se consiguen objetos o actividades intercambiables, conectables o asimilables.

**Manual De La Calidad:** es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización.

**Certificación:** La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas (Organismos de evaluación de la conformidad o Entidades de certificación), mediante la que se

manifiesta la conformidad de una empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

**Organismos De Evaluación De La Conformidad:** Los organismos de evaluación de la conformidad son los encargados de evaluar y realizar una declaración objetiva de que los productos, procesos, instalaciones o servicios, cumplen unos requisitos específicos, ya sean del sector reglamentario o voluntario.

**Entidades De Certificación:** Tercera parte que evalúa y certifica sistemas de calidad con respecto a las normas sobre sistemas de calidad publicada y cualquier otra documentación complementaria requerida en el marco de dicho sistema.

**Documento De Certificación:** Documento en el que se indica que el sistema de calidad cumple las normas especificadas sobre sistemas de calidad y cualquier otra documentación requerida en el marco de dicho sistema.

**Acreditación:** La acreditación es el procedimiento mediante el cual un Organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad.

**ENAC:** es una entidad privada, independiente y sin ánimo de lucro cuya función es coordinar y dirigir en el ámbito nacional un Sistema de Acreditación conforme a los criterios y normas establecidos en la Unión Europea (EN45003 y EN45010), e internacionalmente.

**UNE:** Una norma española

**EN:** Norma europea

**EFQM:** La Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM®) es una organización sin ánimo de lucro formada por organizaciones o empresas miembros.

**Sistema De La Calidad:** Estructura organizativa, procedimientos, procesos, y recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad.

**Cliente:** alguien que ha sido impactado por un producto o servicio.

**Necesidades Del Cliente:** todos los clientes tienen necesidades que han de ser satisfechas, y las características del producto han de satisfacerlas: Clientes externos, la satisfacción que produce el producto se traduce en posibilidad de venta del mismo.

**Eficacia:** Consiste en lograr los objetivos, satisfaciendo los requisitos del producto o servicio.

**Eficiencia:** Utilización racional de los recursos productivos, adecuándolos con la tecnología existente.

**Organización:** Es una estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización.

**Documentación:** Conocimiento que se tiene de un asunto por la información que se ha recibido de él.

**Servicio:** Organización y personal destinados a satisfacer necesidades del público (clientes, usuarios., afiliados) etc.

**Satisfacción:** Cumplimiento de una necesidad.

**Gestión:** Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

**Política De Calidad:** es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de Calidad.

**Implementación:** es la instalación de una aplicación, realización o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

**Registro:** Define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad.

**Usuario:** consumidor persona que utiliza un servicio.

**Fichas De Caracterización:** como su nombre lo indica, consiste en la representación de cada proceso perteneciente al mapa de procesos.

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Ambiente De Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

### 7.3 MARCO NORMATIVO

Para esta investigación se ha tenido en cuenta las siguientes normas legales referentes al Sistema de Gestión de Calidad:

- ✓ Norma técnica de calidad ISO 9001-2008: Esta norma Específica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización, necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables: CT 120 Gestión de la Calidad.
- ✓ Sistemas de gestión de la calidad: Guía para la aplicación de la ISO 9001:2008 en gobiernos locales especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.<sup>9</sup>

#### **Decreto Número 4463 De 2006, 15 Dic 2006**

##### **Decreta:**

**Artículo Primero:** Podrán constituirse sociedades comerciales unipersonales, de cualquier tipo o especie, excepto comanditarias; o, sociedades comerciales pluripersonales de cualquier tipo o especie, siempre que al momento de su constitución cuenten con diez (10) o menos trabajadores o con activos totales, excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Dichas sociedades, podrán constituirse por documento privado, el cual expresará:

- Nombre, documento de identidad, domicilio y 'dirección del socio o socios.
- El domicilio social.
- El término de duración o la indicación de que éste es indefinido.
- Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier acto lícito de comercio.

---

<sup>9</sup> Disponible en Internet: Cámara De Comercio Cali

- El monto del capital haciendo una descripción pormenorizada de los bienes aportados, con estimación de su valor. El socio o socios responderá por el valor asignado a los bienes en el documento constitutivo.
- Cuando los activos destinados a la sociedad comprendan bienes cuya transferencia requiera escritura pública, la constitución deberá hacerse de igual manera e inscribirse también en los registros correspondientes.
- El número de cuotas, acciones o partes de interés de igual valor nominal en que se dividirá el capital de la sociedad y la forma en que serán distribuidas si fuere el caso.
- La forma de administración dentro del tipo o especie de sociedad de que se trate, así como el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. A falta de estipulaciones se entenderá que los administradores podrán adelantar todos los actos comprendidos dentro de las actividades previstas.
- Declaración por parte del constituyente o constituyentes, según sea el caso, o de sus representantes o apoderados sobre el cumplimiento de al menos uno de los requisitos señalados en el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006.

**Parágrafo Primero.-** Para el caso de las sociedades unipersonales que se constituyan conforme a lo establecido en el presente Decreto, se deberá expresar la denominación o razón social de la sociedad, según el tipo o especie societario que corresponda, seguida de la expresión "sociedad unipersonal".

**Parágrafo Segundo.-** Las cámaras de comercio se abstendrán de inscribir el documento mediante el cual se constituyan o modifiquen las sociedades, de que trata el presente Decreto, cuando realizada una revisión formal, se observe que se ha omitido alguno de los requisitos previstos en este artículo o cuando a la diligencia de registro no concurra personalmente el constituyente o constituyentes o sus representantes o apoderados.

**Artículo Segundo:** Respecto de las nuevas sociedades que se constituyan conforme a lo dispuesto en el presente Decreto, incluidas las comanditarias, las reformas estatutarias podrán ser realizadas a través de documento privado que se inscribirá en la Cámara de Comercio del domicilio social. En dicho acto, el representante legal o su apoderado, según sea el caso, deberá indicar expresamente que la sociedad cumple con al menos uno de los requisitos a que se refiere el artículo 22 de la citada Ley, precisando a cuál de éstos corresponde.

**Artículo Tercero:** Independientemente del número de socios, a las sociedades constituidas bajo los lineamientos del artículo 22 de la Ley 1014 de 2006, les serán aplicables, en lo pertinente, las normas propia de su tipo o especie.

**Artículo Cuarto:** Cualquier sociedad constituida con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 1014 de 2006 y conforme a los requisitos del artículo 22 de dicha Ley, podrá adoptar la forma de sociedad unipersonal transformándose por documento privado, siempre que cumpla con al menos uno de los requisitos exigidos en materia de activos o trabajadores, previstos en el artículo 22 de la ley 1014 de 2006, y acredite los requisitos previstos en el artículo primero del presente Decreto.

**Artículo Quinto:** En el evento en que una sociedad unipersonal o pluripersonal constituida conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006, supere los topes establecidos en materia de activos y trabajadores, deberá proceder a realizar la correspondiente reforma estatutaria mediante escritura pública que se inscribirá en el registro mercantil, adecuándose en su totalidad al régimen previsto para el tipo o clase de sociedad que corresponda.

**Artículo Sexto:** Cuando el socio en una sociedad unipersonal transfiera una parte de su participación, deberá adecuar la sociedad al número de socios requerido en el Código de Comercio para el tipo social escogido, utilizando para el efecto el mecanismo de la transformación, conforme lo disponen los artículos 167 a 171 del ordenamiento mercantil.

**Artículo Séptimo:** La Superintendencia de Sociedades, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia deberá velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto.

**Artículo Octavo:** Cuando se utilice la sociedad unipersonal en fraude a la ley o en perjuicio de terceros, se aplicará lo dispuesto en el parágrafo del artículo 71 del capítulo VIII de la Ley 222 de 1995.

**Artículo Noveno:** Las empresas unipersonales se regirán conforme al régimen previsto en la Ley 222 de 1995.

**Artículo Decimo:** El presente decretó rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias.<sup>10</sup>

✓ **Artículo42** de la **Ley 1429 de 2010**, facilitó los trámites de inscripción en el registro mercantil relacionados con actos que consten en actas de órganos sociales y de administración, siendo necesario para mantener esta facilidad,

---

<sup>10</sup> Disponible en Internet: Cámara de comercio Cali

asegurar que la misma no sea empleada inadecuadamente y de forma fraudulenta en detrimento de los intereses de terceros.

- ✓ **Ley 1429 de 2010**, es indispensable reglamentar sus disposiciones con el fin de precisar las condiciones y requisitos a cuya observancia está condicionada la procedencia de los incentivos que se otorgan para promover la creación de nuevas pequeñas empresas.<sup>11</sup>
- ✓ Decreto ejecutivo **N° 53 del 15 de enero de 1932** la cámara de comercio fue creada y reglamentada por el decreto 191 del 20 de abril de 1932 emanada de la gobernación de Nariño.
- ✓ **Artículo 29 Del C De C**, establece que toda cámara de comercio está por las personas matriculadas y afiliadas. Las diferencias que existen entre unas y otras, es que el empresario o comerciante está obligado a matricularse en la cámara de comercio con jurisdicción en su domicilio y donde ejerza actividades mercantiles, en ningún caso y por ningún motivo en otra cámara.
- ✓ **Artículo 35 Del C De C**, la renuncia del comerciante o empresario a inscribirse en la matrícula mercantil de la cámara de comercio de su jurisdicción o a renovar su registro dentro de los tres primeros meses de cada año, le acarrea sanciones consistentes en multas hasta de \$10.000 que previo informe de la cámara, les impone el gobierno nacional por conducto del funcionario competente, sin perjuicio de que continúe obligado a matricularse o a efectuar la renovación del registro.
- ✓ Mediante la resolución **N° 813 De Fecha Abril De 1992**, el ministerio de justicia autorizó la creación del (centro de conciliación y arbitraje de la cámara de comercio de Tumaco), cuyo objetivo será el contribuir a la solución de las diferencias de carácter particular, mediante la institucionalización del arbitraje la conciliación y la amigable composición.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Ibíd.

<sup>12</sup> Folleto Cámara De Comercio Tumaco.

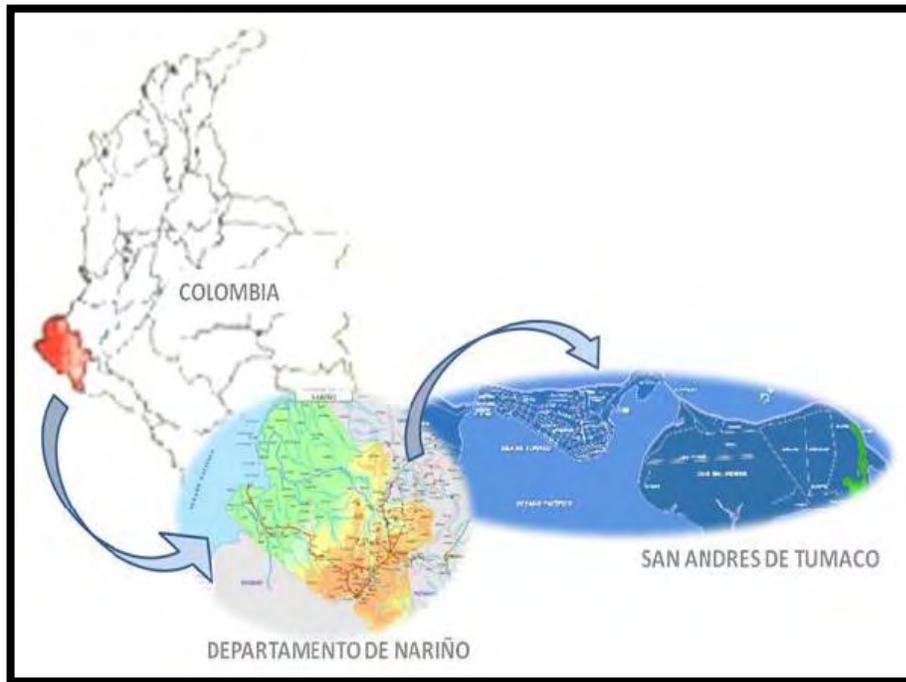
## 7.4 MARCO CONTEXTUAL

### 7.4.1 Macro contexto:

**Localización:** San Andrés de Tumaco fue fundado el 30 de noviembre de 1640. Este puerto fue escenario de hechos de mucha importancia histórica para esta región, desde tomas de corsarios hasta enfrentamientos producidos por las diferentes guerras civiles. El municipio de san Andrés de Tumaco se encuentra ubicado al sur este de Colombia a 2º grados, 48´ - 24” de latitud norte; 78 grados – 45´ -53” de longitud al meridiano de Greenwich, se ubica en la costa pacífica de Nariño a 304 kilómetros al sur occidente de la de la ciudad de san Juan de Pasto. Tumaco es el segundo puerto marítimo sobre el océano pacífico, limita al norte con el municipio de Francisco Pizarro, al sur con la república de Ecuador, al este con los municipios de Roberto payan y Barbacoas y al oeste con el océano pacífico, se encuentra a dos metros sobre el nivel del mar, con una temperatura media de 28°C grados centígrados que en determinadas épocas oscila en 16°C y 33°C grados centígrados; caracterizado por poseer un clima cálido húmedo, la humedad relativa es de 83.86% con una precipitación anual de 2.531 milímetros; el área municipal es de 3.760 kilómetros cuadrados.

Cuenta con playas de excepcional belleza y numerosos atractivos turísticos. Tumaco es la segunda ciudad más grande de la costa pacífica colombiana y está ubicada en el litoral sur, cerca de la frontera con el Ecuador. El riesgo al que está expuesto radica en que cerca a sus costas, mar adentro se encuentra la zona de subducción del pacífico, en donde colisionan las placas nazcas y Suramérica, lo cual ocasiona grandes sismos, potenciales generadores de tsunamis. Esto, sumado a su gran vulnerabilidad por el bajo relieve de la ciudad y la gran concentración humana, hacen a esta población, una zona altamente propensa a este tipo de fenómenos. Tumaco cuenta con una población total de 171.281 habitantes (año 2008) de los cuales 84.574 es población masculina la cual cubriría el 49.38% y 86.707 es población femenina con un 50.62%.

**Figura 1. Localización – Tumaco**



**Fuente este estudio**

**Figura 2. Ubicación geográfica**



**Fuente este estudio**

Extensión: San Andrés de Tumaco Tiene una extensión de 3.760 Km<sup>2</sup>, distribuido en ocho cuencas hidrográficas: Río Mira, Río Rosario, Río Chagüí, Sistema de

Esteros, Río Mejicano, Río Curay y Río Mataje, los cuales representan un 12.11% del departamento y lo constituye en el segundo municipio más extenso del país. La red Hidrológica que drena la región de Tumaco, pertenece al delta del Río Mira, cuyos afluentes principales son los ríos Cualaur, Albi y San Juan. Así mismo, desembocan en el océano pacífico dos grandes ríos, como son el Patía y el Mira. El Río Caunapí desemboca en la red de Tumaco, a través del Río Rosario, formando el tercer delta en importancia de la red, después del Río Mira y el Río Patía. La mayor parte de su territorio es plano o ligeramente ondulado y está comprendido en la llanura del pacífico; extensas zonas se hallan aún cubiertas de selva, predominando los manglares en la región costanera. La faja del litoral se caracteriza por sus numerosos esteros, caños islas y cubiertas de manglares. A lo largo del litoral se encuentran algunos accidentes, entre ellos el Cabo Manglares, la ensenada de Tumaco, la isla del Gallo, La Barra El Morro Tumaco y Las Puntas Brava, Cascajal, Cocal, El Viudo y La playa.

CLIMA: Tumaco Presenta una temperatura de 28°C, la cual desciende hasta los 16°C. Considerado como ardiente y húmedo. El régimen de lluvias es moderado y presenta precipitación anual hasta de 2.531m.m.

### Figura 3. Densidad



#### Fuente este estudio

El área urbana de Tumaco se dividió en 34 sectores, de los cuales 17 se encuentran en la isla de Tumaco. 11 en el morro y 6 en la zona continental.

**Economía de Tumaco:** Los 171.281 habitantes de Tumaco basan su economía en actividades como la agricultura, la ganadería, la minería, la pesca, la madera, el comercio, y la actividad del puerto. En el sector agrícola presentan productos como palma africana 14800 ha, cacao 13820 ha, plátano 3900 ha, coco 3408 ha;

en el campo ganadero presenta 24.311 cabezas de ganado bovino en la explotación minera en los últimos 5 años aportó un promedio de 116,75 onzas de oro anuales.

**Figura 4. La pesca**



**Fuente este estudio**

**Aspecto Cultural:** La ciudad de Tumaco dispone de: sala de exposiciones, museo arqueológico, biblioteca y numerosas celebraciones de carácter festivo a lo largo del año, como el Festival del Currulao, Carnaval del Fuego. Entre las actividades programadas para el verano en Tumaco, destacan el concierto de “Nuevos Talentos Musicales”, así como el “Festival Gastronómico”.

De nuestra región han surgido personajes que han triunfado en diferentes campos de la cultura, el deporte y la música.

**Figura 5. Aspecto cultural**



**Fuente este estudio**

**Turismo:** Tumaco posee como principal atracción turística, el **ECOTURISMO** de sus playas, terrenos y manglares. Entre las principales playas tenemos: La playa del Morro, Playa del Bajito Tumac, Juan B. Sarama Ortiz, Sanquianga un Paraíso Natural.

**Figura 6. Playas de san Andrés de Tumaco**



**Fuente este estudio**

TUMACO: dispone de todos los servicios (Correos, Hoteles, Pensiones, Restaurantes, Centro de Salud, Bancos, Taxis, Transporte urbano). Servicio de navegación a los principales puntos de la municipalidad (Isla San Juan de la Costa, Isla de Boca grande, Parque Natural de Sanquianga, Punta Cascajal en la Isla del Gallo. El servicio terrestre nos lleva a las localidades próximas y a las principales ciudades del departamento: San Juan de Pasto, Ipiales, Túquerres y por vía aérea a: Santiago de Cali, y Bogotá D.C.

Para acceder a estos lugares paradisíacos, puede solicitar información a su agente de viajes quien le indicará sobre planes y tarifas turísticas, hoteleras, de diversión y transporte.

**Cuadro 1. Composición Étnica**

INDIGENAS	3%
MESTIZOS	2%
NEGROS	95%
TOTAL:	100%

**Fuente este estudio**

## 7.4.2 Micro Contexto:

**Figura 7. Cámara De Comercio Tumaco Y Trabajadores De La Entidad**



**Fuente este estudio**

**Presentación De La Empresa:** La cámara de comercio de Tumaco CCT es una Entidad privada del orden gremial sin ánimo de lucro, con autonomía y patrimonio propio, que representa y provee los servicios a las personas que realizan actividades mercantiles y cumple con la función delegada por el Estado de llevar los registros Mercantil, de Proponentes y Epsal en los municipios asignados a su jurisdicción, para brindar respaldo y legalidad del desarrollo empresarial.

**Nombre (Razón Social):** CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO

**Actividad Principal:** Llevar los registros públicos (registros Mercantil, Epsal, Proponentes) y certificar sobre los actos y documentos inscritos.

**Reseña Histórica:** La cámara de comercio de Tumaco, fue creada a solicitud de los comerciantes de la ciudad de San Andrés de Tumaco, mediante decreto ejecutivo No. 58 del 15 de enero de 1932 y reglamentada por la gobernación de Nariño con el decreto No. 191 del 20 de abril del mismo año, bajo la presidencia del Dr. Enrique Olaya Herrera.

Su jurisdicción abarca los 10 municipios de la costa pacífica Nariñense; Tumaco, Barbacoas, El Charco, Francisco Pizarro, la Tola, Maguis, Mosquera, Olaya Herrera, Santa Bárbara y Roberto payan.

El 10 de Octubre de 1947, un incendio destruyó las oficinas de la Entidad y todo el comercio de Tumaco, por lo tanto no existe archivo de esa época.

Para los años 50 la cámara de comercio trabajó en la reconstrucción y recuperación de la economía del puerto, impulsando y gestionando obras tan importantes como: el alumbrado eléctrico, el suministro de agua potable, la organización del cuerpo de Bomberos, la construcción del puente del morro, la canalización de la entrada al puerto para embarcaciones de colado superior, la construcción de la carretera Diviso -Tumaco, el relleno de la isla viciosa con Tumaco; así mismo gestionó la apertura de la sucursal del banco popular e impulso la siembra del banano, el arroz y las maderas.

El 25 de octubre de 1956, con instrumento público No.160, se protocoliza el acta de instalación de la cámara de comercio de Tumaco.

En los años 60 gestionó, con Avianca él envió de aviones DC3, con INSFOPAL la instalación de dos tanques elevados dentro de los límites de la población, con la empresa de energía el aumento de la cantidad de fluido eléctrico de Tumaco, gestiono partidas para los colonizadores del río Mira y convenio con caja de crédito Agrario para la otórgales créditos a los campesinos.

En los años 70 debido a la intervención de la cámara de comercio ante Telecom fue posible la instalación del servicio de larga distancia en el puerto, en esta década la Entidad también trabajo en la solución del problema de transporte de cemento, lidero la construcción y adecuación de la carretera Tumaco – Pasto, la coordinación de Proexpo (el cual fue el primer simposio sobre el puerto de Tumaco); al interior de la organización se compra el lote para la construcción del edificio sede para la Cámara de Comercio de Tumaco, para el mismo fin se aprueba el diseño arquitectónico y se aprueba el reglamento interno que la regirá.

El 12 de Diciembre de 1979 con el maremoto de Tumaco, la Entidad se enfrenta a la destrucción de la mayor parte de comercio, su participación resulto crucial y definitiva para la realización de proyectos que impulsaran nuevamente el desarrollo económico y social de los municipios de la costa Nariñense.

En los años 80 se producen grandes cambios al interior y al exterior de la Entidad, en esta década la organización participo como coordinadora de las obras de adoquinamiento de las calle del puerto exportador de café, en la construcción de muelles comunitarios, además se realizó el primer foro de desarrollo económico de la costa del pacífico.

En 1983 gracias a los aportes e iniciativas de la entidad, Tumaco fue instituido como Distrito Fronterizo y escogido como seccional de la corporación Autónoma Regional de Nariño, mediante Decreto No. 3455 del mismo año.

El 16 de Noviembre de 1985, se inauguró la nueva sede de la cámara de comercio de Tumaco.

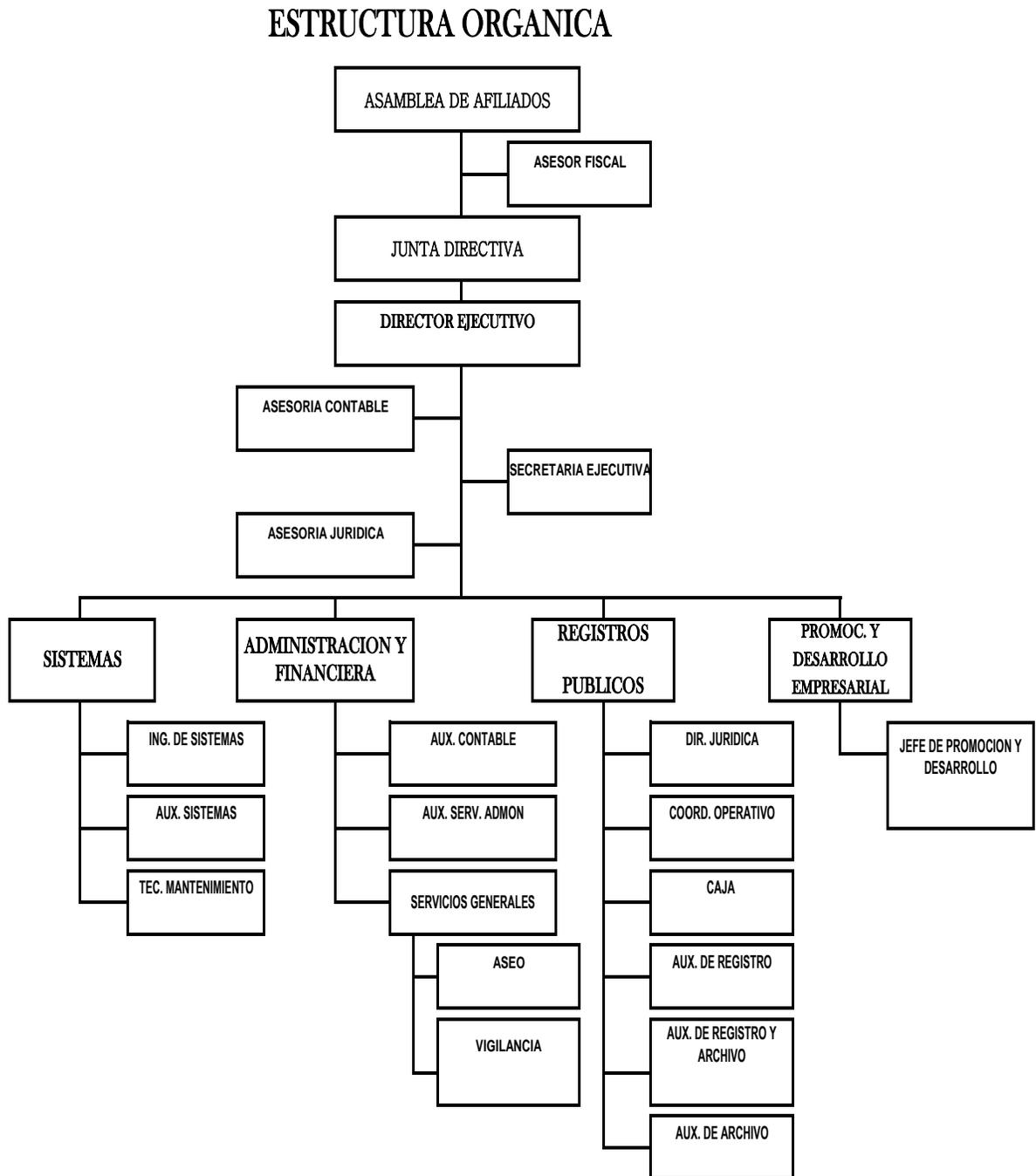
En 1989 ingresó a la Asociación de cámaras de comercio del suroccidente "ASOCAMARAS". En la década de los 90 se moderniza la Entidad con equipos de computación y software, se modifican los estatutos y el reglamento interno, se aprueba el logo simbólico de dinamismo y modernidad, se realizan mejoras locativas y se acondiciona el auditorio con equipos logísticos modernos; también se lleva a cabo la primera, segunda y tercera feria empresarial, el primer foro regional de pesca y acuacultura, así como la primera muestra artesanal con elementos del medio, intervino además ante la presidencia de la república, planeación nacional, ministerio de transporte e instituto Nacional de vías, presionando para la conclusión de la pavimentación de la carretera Tumaco – Pasto

El 29 de mayo de 1992 se inauguró el segundo piso de la sede de la Entidad.

En el 2000 la cámara de comercio de Tumaco sigue participando activamente en ambiciosos proyectos que orientan la actividad económica de la región en alianzas con las diferentes instancias, públicas y privadas.

En la actualidad la Entidad cuenta con un total de 19.320 registrados, en la cobertura de sus 10 municipios y funcionarios que lideran y ejecutan las actividades.

Figura 8. Estructura orgánica – cámara de comercio Tumaco.



Fuente: Cámara de Comercio

**Misión:** Somos una Entidad gremial de carácter corporativo privado, que presta los servicios de registros públicos delegados por el Estado, mediante la ejecución de actividades que promuevan el desarrollo socioeconómico de los municipios de su jurisdicción, con un talento humano comprometido para brindar servicios de calidad.

**Nuestra visión:** En el año 2015 consolidarnos como Entidad líder en el desarrollo integral de la región, generando cultura empresarial, productiva y competitiva frente a una economía globalizada.

❖ **Principios:**

**Ética:** Las actuaciones serán ejecutadas independientemente de todo interés personal por parte de cada uno de los miembros de la entidad, quienes deberán abstenerse de participar en situaciones que los favorezcan particularmente o manifestar su interés ante sus superiores.

**Lealtad:** Obligación que tienen los funcionarios de actuar siempre de manera íntegra, franca y objetiva con relación a la entidad y todo el personal de la institución.

**Transparencia:** Nuestras acciones serán realizadas de forma clara y podrán ser revisadas por todos nuestros clientes y la comunidad.

**Buena Fe:** Todas nuestras actuaciones estarán plasmadas en este principio, ofreciendo confiabilidad en desarrollo de las actividades.

❖ **Valores:**

**Honestidad:** Obrar con integridad, lealtad, justicia, transparencia, e imparcialidad frente a las normas morales o sociales de una cultura como muestra de respeto hacia las personas o instituciones.

**Liderazgo:** Capacidad de asumir el compromiso de conducir a otros al logro de sus fines personales o corporativos.

**Creatividad:** Se fomentará una cultura corporativa que valore la originalidad y la inventiva para enriquecer los procesos de la institución.

**Servicio A La Comunidad:** El equipo humano de la Cámara de Comercio pondrá todo su empeño, interés y esfuerzo, para brindar un servicio eficiente a la comunidad y lograr la excelencia.

**Respeto:** Respetamos los valores y creencias de las personas, propiciando un ambiente de sana convivencia.

### ❖ **Política De Calidad:**

Brindar un excelente servicio de manera oportuna y adecuada en gestión de los registros públicos, conciliación y desarrollo empresarial a través de asesoría, promoción de negocios, capacitación, consultoría e información básica, cumpliendo las regulaciones nacionales, con el fin de satisfacer las expectativas de nuestros clientes, apoyados con personal competente y comprometido con el servicio de calidad para la mejora continua de nuestros procesos.

**Servicios:** Los procedimientos básicos establecidos para la prestación del servicio son:

- ✓ Gestión de registro mercantil PRP-01
- ✓ Gestión de registro EPSAL PRP-02
- ✓ Gestión de registro de proponentes PRP-03
- ✓ Gestión de trámites nacionales RUE PRP-04
- ✓ Gestión de archivo de registros públicos PRP-05
- ✓ Gestión del Centro de Conciliación PCO-01

### **7.5 MARCO TEMPORAL**

Para cumplir a cabalidad con la investigación propuesta se contempla desarrollarse desde el 1 de septiembre del año 2013 hasta el 28 de febrero del año 2014.

## 8. METODOLOGÍA

### 8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el presente plan de seguimiento el enfoque es de tipo cualitativo y cuantitativo, puesto que se trata de identificar los factores importantes que deben medirse y buscar las causas reales de los fenómenos. Por ende busca controlarlos, explicarlos, con el fin de aumentar la calidad en todos los procesos, para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008 en la cámara de comercio de Tumaco, se encuestara a todos los 18 funcionarios de la empresa.

**8.1.1 Método De Investigación.** Se emplea el método descriptivo, el cual parte de una visión amplia y detallada del problema o fenómeno que se presente, recopilando la mayoría de datos a través de aplicaciones de encuestas que fundamenten el estudio planteado.

## **9. FUENTES PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION**

### **9.1 FUENTES PRIMARIAS**

Las fuentes de información primarias a quienes recurriré serán: las personas que trabajan en la cámara de comercio, quienes facilitaran la información interna de la empresa, factor relevante en la elaboración del plan de seguimiento.

### **9.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Entre las principales fuentes de información está el material bibliográfico: libros de administración, trabajos y documentos relacionados con el tema de investigación, textos de metodología de la investigación, así como documentos publicados en Internet; entre otros.

### **9.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION**

El instrumento para la realización de las encuestas son los diferentes formatos de encuestas estructurados los cuales serán aplicados directamente a los trabajadores de la cámara de comercio Tumaco.

### **9.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

De acuerdo con el proceso de recolección de la información mediante encuestas, la información primaria requiere un tratamiento utilizando un procedimiento de conteo, clasificación y tabulación.

La información tabulada y ordenada será sometida al proceso de análisis e interpretación mediante el uso del programa Excel, las cuales serán analizadas para dar con los resultados del plan de seguimiento para la implementación del SGC ISO 9001:2008 en la cámara de comercio de Tumaco.

**Recolección de datos:** Los cuestionarios y entrevistas se aplicaran en horas de oficina para que sean contestados personalmente por todos los integrantes de la organización, en el desarrollo de este cuestionario es indispensable estar con el encuestado para despejar cualquier duda que genere la encuesta.

**Tratamiento estadístico:** La población objeto de estudio para esta investigación será el personal de la cámara de comercio de Tumaco, en este caso se tomara como muestra a todos los colaboradores de la empresa para conocer sus opiniones acerca del servicio que reciben.

## 10. RESULTADOS ESPERADOS

Tras el desarrollo del proyecto de investigación se espera:

- ✓ Conocer hasta que nivel se están cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 de SGC en la cámara de comercio en Tumaco.
- ✓ Identificar el grado de conocimiento y la percepción que el personal de la cámara de comercio de Tumaco, tiene a cerca de la implementación del sistema de gestión de la calidad con el fin de que el resultado final de la investigación sea el mejor.
- ✓ Plantear un plan de implementación que brinde las mejores alternativas que permitan a corto plazo lograr la implementación del SGC en ISO 9001:2008 de la cámara de comercio.

## 11. RECURSOS

### 11.1 RECURSOS HUMANOS

La pasantía se llevara a cabo en la Cámara de comercio de san Andrés de Tumaco, con la ayuda del siguiente personal.

- ✓ Trabajadores de la cámara de comercio de Tumaco.
- ✓ Pasante: **JULIETH CRISTINA TORRES MARTINEZ**

### 11.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Computador.
- ✓ Impresora.
- ✓ Dispositivo de almacenamiento extraíble (USB).
- ✓ Herramientas de Internet
- ✓ Cámara fotográfica

### 11.3 RECURSOS MATERIALES

- ✓ Papelería, fotocopias.
- ✓ Tinta.
- ✓ Documentación actualizada.

### 11.4 RECURSOS FINANCIEROS

Dentro del proceso de administración y evaluación de la investigación; se tendrá en cuenta el manejo de los recursos para lo cual se establece respectivamente el presupuesto detallado de los gastos en el transcurso de la pasantía, y por ende se establecerá el cronograma de actividades.

## 12. ANALISIS DE RESULTADOS – DIAGNOSTICO

Como sabemos un plan de seguimiento es una herramienta necesaria para vigilar o seguir, los movimientos de un proceso que este o no implementado. Sin embargo en el transcurso y desarrollo de este plan de seguimiento se logró conocer e interpretar, el por qué no se ha logrado en la cámara de comercio la implementación, por ello en este plan de seguimiento fue necesario conocer hasta que nivel se cumplen los requisitos de la ISO 9001:2008, medir el grado de conocimiento de los trabajadores acerca de la implementación SGC, diseñar un plan de implementación del SGC. Todo esto con el fin de dar repuestas a algunos interrogantes sobre el porqué la estancación del proceso de implementación en esta empresa, y porque no se han implementado los procesos después de tanto tiempo. Puesto que este plan de seguimiento servirá para que la cámara de comercio de Tumaco tome acciones correctivas para mejorar las diferentes dificultades que no les han permitido finalizar la implementación del SGC.

Además para realizar este plan de seguimiento para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2008 en la cámara de comercio de Tumaco, fue necesario investigar a fondo, con el fin de conocer el avance que esta entidad tiene hasta el momento sobre los requisitos del SGC, los cuales se tomaron los siguientes: Requisitos Generales ( **R.G**), Requisitos De La Documentación ( **R.DOC**), Compromiso De La Dirección ( **C.D**), Enfoque Al Cliente ( **E.C**), Política De La Calidad ( **P.C**), Planificación ( **PL**), Responsabilidad Autoridad Y Comunicación ( **R.A.C**), Representante De La Dirección ( **R.D**), Comunicación Interna ( **C.I**), Revisión Por La Dirección ( **RXD**), Provisión De Recursos ( **P.R**), Recursos Humanos ( **R.H**), Infraestructura ( **INF**), Planificación De La Realización Del Producto O De La Prestación Del Servicio ( **P.P.S**), Procesos Relacionados Con Los Clientes ( **R.C**), Diseño Y Desarrollo ( **D.D**), Compras ( **CO**), Control De La Producción Y Prestación Del Servicio ( **C.P.S**), Control De Los Equipos De Seguimiento Y Medición ( **C.E.M**), Medición Análisis Y Mejora ( **M.A.M**), Seguimiento Y Medición ( **S.Y.M**), Control Del Producto No Conforme ( **S.N.C**), Análisis De Datos ( **A.D**), Mejora ( **M.C** ). Puesto que para ello fue importante interrogar a la persona que desde el año 2009, está manejando este proceso y tiene el mayor conocimiento en cuanto a la información que se encuentra en la cámara de comercio. Motivo por el cual se eligió a este funcionario para obtener con mayor confiabilidad un buen resultado en este estudio. Ya que es la persona que tiene más claridad sobre este tema y por ello se le aplico la siguiente encuesta:

## 12.1 ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001:2008 EN LA CÁMARA DE COMERCIO

Item	Num. ISO	REQUISITO	No Aplica	No hay nada o no existe	Idea / Borrador	Documentado	Implementado	Registros de su aplicación	% estimado de avance	OBSERVACIONES
	4.1	<b>REQUISITOS GENERALES</b>		1	25	50	75	100		
1	a	Se encuentra identificado el alcance del SGC			X				43.8	No esta documentado el alcance, se requiere de documentación
2	b	Se encuentran identificadas los procesos que conforman la organización				X				Se tiene el mapa de procesos y esta sujeto a proxima modificación.
3	c	Se a definido la interacción de los procesos?				X				Esta documentado mediante el mapa de procesos de la organización.
4	d,e	Se tiene definidas las caracterizaciones o descripciones de procesos				X				Se tiene documentas las caracterizaciones, se debe verificar su implementación.
5	f	Se tienen procesos contratados externamente	X							Se debe documentar el proceso de contratación externa
	4.2	<b>REQ. DE LA DOCUMENTACIÓN</b>								
6	a	Tiene un Manual de Calidad			X				25	Esta documentado, se debe revisar y ajustar el documento.
7	b	Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales, etc)			X					Esta documentado, se debe revisar y ajustar el documento.
8	c	Existe algún control para los documentos externos			X					Esta documentado, se debe revisar y ajustar el documento.
9	d	Tienen guía para elaborar documentos (norma cero)			X					Esta documentado, se debe revisar y ajustar el documento.
10	e	Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante (LMCD - Int y Ext)			X					
11	f	Existe un procedimiento para la administración de los registros de calidad			X					Esta documentado, se debe revisar y ajustar el documento.
12	g	Existe un inventario de registros de calidad (LMCR)			X					Se debe documentar el formato e iniciar su implementación.

	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN							
13	a	La calidad del servicio es apoyada por los objetivos de la entidad			X			50	Esta documentado, se debe revisar y ajustar el documento.
14	b	Tienen Política de calidad				X			Se debe registrar su implementación.
15	c	Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad				X			Se debe registrar su implementación.
16	d	Se asegura la disponibilidad de los recursos				X			Se debe registrar su implementación.
17	d	Se llevan a cabo revisiones del SGC			X				Esta documentado, se debe revisar y ajustar el documento.
18	e	Se planifican y proporcionan los recursos necesarios para el SGC			X				Se debe registrar su implementación.
	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE							
19	a	Se tiene definido el segmento de mercado que se quiere atender (nucleo del negocio)				X		87.5	Se debe registrar su implementación.
20	b	Se conocen las necesidades y expectativas de los clientes					X		
	5.3	POLÍTICA DE CALIDAD							
21	a,b	La política de calidad es coherente con el proposito de la organización (plan estratégico - visión, mision, valores, etc)			X			25	Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
22	c,d,e	La política de calidad se ha comunicado y es entendida dentro de la organización - ver evidencias)			X				Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
	5.4	PLANIFICACIÓN							
23	a	Los objetivos de la organización que apoyan la calidad se cumplen con lo planificado en el SGC			X			25	Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
24	b	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC			X				Se debe actualizar la matriz de planificación de cambios.

	5.5,5.1	RESP., AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN									
25	a	Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad				X				33.3	Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
26	b	Se tiene organigrama			X						Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
27	c	Se han establecido los procesos de comunicación			X						Actividad pendiente.
	5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN									
28	a	Se ha designado un líder del equipo con independencia			X					25	Se debe documentar la designación del líder de calidad.
29	b	El líder asegura la formación y educación de los miembros del equipo de Calidad			X						Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
30	c	El líder asegura el mantenimiento y mejora del SGC			X						Se debe documentar la designación del líder de calidad.
	5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA									
31		Se tienen establecidas disposiciones eficaces de comunicación dentro de la empresa para informar los cambios oportunamente que le ocurran al SGC			X					25	Implementar medios de comunicación y plan general para el SGC

	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN							
32	5.6.1	Se tiene establecida una frecuencia para la revisión del SGC y se dejan registros		X				1	Actividad por implementar
33	5.6.2	Se tienen establecidas las fuentes de información de entrada para la Revisión		X					
34	5.6.3	Los resultados de la revisión están totalmente clasificados con el aseguramiento de la Calidad, la mejora de la eficacia del SGC, la necesidad de recursos y las actualizaciones de la política y objetivos de la calidad		X					
	6	GESTION DE LOS RECURSOS							
	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS							
35		Se proporcionan los recursos adecuados y necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC			X			50	Esta incluido en el presupuesto, se debe verificar la ejecución.
	6.2	RECURSOS HUMANOS							
36	6.2.1	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los productos o servicios			X			50	Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
37	6.2.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC			X				Actividad por documentar.
38	e	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.					X		Actividad pendiente, solo esta documentado, falta material de apoyo.
	6.3	INFRAESTRUCTURA							
39	a	Se tienen controlados los activos de operación relacionados con la infraestructura para la prestación de los servicios o realización de los productos. Hojas de vida de los equipos, rutinas, registros de mantenimiento. La infraestructura incluye edificios, maquinas, equipos, transporte y comunicaciones o sistemas de información.				X		50	Se debe validar los registros de los mantenimientos.
40	b	Existen planes de mantenimiento y se dejan registros de su ejecución			X				Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación

	7	REALIZACION DEL PRODUCTO										
	7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO O DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO										
41	a,b	Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la obtención de productos o servicios conformes					X			58.3	Se debe verificar los registros.	
42	c	Se han determinado los requisitos del producto \ servicio?			X						Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación	
43	d	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y sus resultados?					X				Se debe verificar los registros.	
	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES										
	7.2.1	DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO										
44		Se tienen identificados los principales requisitos de los clientes			X					30	Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación.	
	7.2.2	REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO										
45		Como se determinan y revisan estos requisitos			X							
	7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE										
46		Que acciones se toman cuando hay modificaciones en los requisitos por parte de los clientes, se deja algun registro.			X							
47		Existe alguna metodologia para la atención de quejas, reclamos o peticiones de los clientes			X							
48	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente?				X						

	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO							
	7.3.1	PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO							
49		Se cuenta con un modelo de planificación para los diseños y desarrollos de la organización	X						####
50	7.3.2	Quienes conforman el equipo interdisciplinario	X						
51	7.3.3	Se tiene algun mecanismo para la determinación de las entradas y salidas del diseño	X						
52	7.3.4	se realizan revisiones a los diseños y se dejan registros	X						
53	7.3.5	se realizan verificaciones a los diseños y se dejan registros	X						
54	7.3.5	se realizan validaciones a los diseños y se dejan registros	X						
55	7.3.7	Cuando hay cambios en el diseño se dejan registros y/o este es actualizado según la etapa modificada	X						
56		El personal es competente para estas actividades?	X						

	7.4	COMPRAS								
	7.4.1	PROCESO DE COMPRA								
57		Se han definido cuales son los proveedores críticos de la organización			X				50	Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación.
58		Se tienen definidos y se han aplicado los criterios para la evaluación y selección de proveedores			X					Esta documentado, se debe revisar e iniciar la implementación
59		se tienen definidos y se han aplicado los criterios para la reevaluación de proveedores			X					
60		Se tiene una metodología para realizar el proceso de compras?			X					Procedimiento documentado, verificar evidencias de actividades.
61	7.4.2	Se generan documentos de compra (OC - OT) u otro mecanismos para asegurar la eficacia de la información de compras						X		verificar evidencias y ajustar a formatos del SGC.
62	7.4.3	Se realizan inspecciones u otras actividades de control a las materias primas o insumos, servicios comprados						X		

	7.5	PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO							
	7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
63		Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación de servicio?				X		45.8	Existen registros, pero se deben revisar los formatos
64		Como se controlan los procesos de la producción y la prestación del servicio			X				Esta documentado, pero se deben revisar los formatos
65	7.5.2	Se identifican los productos?			X				Esta documentado, pero se deben revisar los formatos
66	7.5.3	Como se garantiza la trazabilidad de los productos (identificación estado, acciones etc)		X					Se debe documentar la trazabilidad
67	7.5.4	se maneja algun tipo de propiedad del cliente, como se asegura su identificación, verificación, protección y salvaguarda			X				Esta documentado, pero se deben revisar los formatos basados en los de secretaria de educación.
68	7.5.5	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno?		X					No esta documentado, se deben diseñar los formatos.

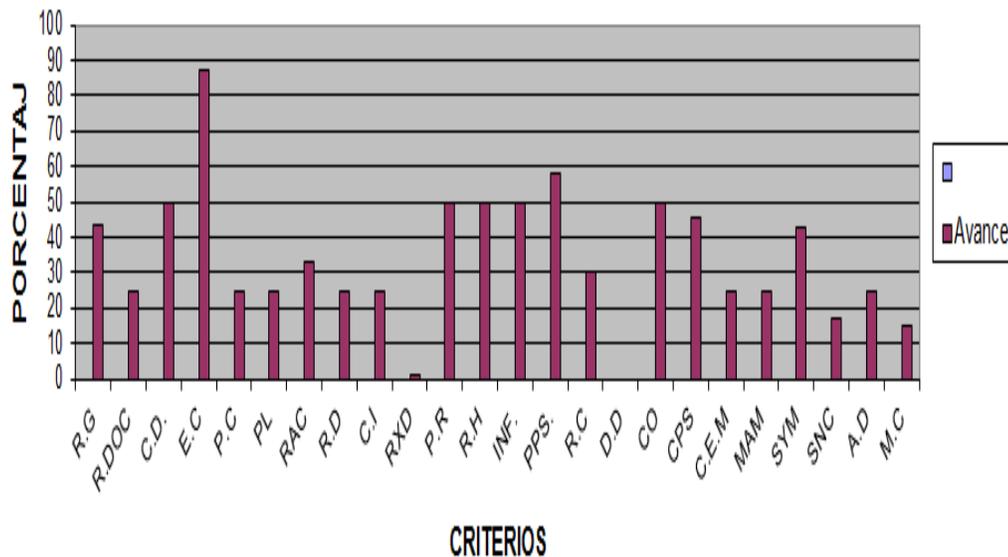
	7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN							
69		Se tienen instrumentos de medición identificados como críticos	X					25	
70		se han realizado actividades de calibración o verificación de estos instrumentos	X						
	8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA							
71		Generalidades: MAM, se cuenta con técnicas estadísticas aplicables en la organización.			X			25	Realizar medición de indicadores establecidos.
	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN							
	8.2.1	SATISFACION DEL CLIENTE							
72		Se cuenta con una metodología definida para la evaluación de la satisfacción del cliente			X			43	Esta documentado e implementado, pero se deben revisar los formatos y la medición.
73	8.2.2	Se ha desarrollado un procedimiento para la realización de auditorias internas de calidad			X				Actividad pendiente para revisar
74		Se tiene definido un modelo de perfil de auditor internros			X				
75		Se ha realizado formación en auditorias de calidad u otro modelo					X		
76	8.2.3	Se tienen definidos métodos de seguimiento o medición, para evaluar la capacidad de los procesos u otras areas			X				
77	8.2.4	Se han realizado auditorias como parte de un sistema de verificación.		X					
78		Se tienen definidas las características de calidad de los productos y se hace seguimiento o monitoreo para su cumplimiento					X		

	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME							
79		Se ha desarrollado un procedimiento para el control del producto no conforme			X			17	Esta documentado el procedimiento, pero no se llevan datos estadísticos.
80		Se tiene definido el formato para el registro de los producto no conformes			X				
81		Se cuentan con datos estadísticos de la naturaleza de los PNC y de sus acciones		X					
	8.4	ANALISIS DE DATOS							
82		Se han identificado los datos necesarios para evaluar la idoneidad y eficacia del SG			X			25	Se tienen objetivos, pero falta realizar su medición.
83		Existen registros que evidencien el análisis de datos			X				Actividad por implementar
	8.5	MEJORA							
	8.5.1	MEJORA CONTINUA							
84		Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección		X				####	Actividad por desarrollar
85		Existe mejora demostrable a través de las auditorías internas		X					
86		Existe mejora demostrable a través de la mejora continua u otro método actual		X					
	8.5.2	ACCION CORRECTIVA							
87		Existe mejora demostrable a través de las acciones correctivas			X				Se deben verificar los documentos y registros utilizados para dar cumplimiento al requisito.
88		Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas			X				
	8.5.3	ACCION PREVENTIVA							
89		Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas			X				
90		Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas			X				

**Cuadro 2. Avance del SGC en la Cámara de Comercio de TCO**

<b>CRITERIOS</b>	<b>AVANCE</b>
R.G	43,75
R.DOC	25
C.D	50
E.C	87,5
P.C	25
PL	25
RAC	33,33
R.D	25
C.I	25
RXD	1
P.R	50
R.H	50
INF.	50
PPS.	58,33
R.C	30
D.D	0
CO	50
CPS	45,83
C.E.M	25
MAM	25
SYM	43
SNC	17
A.D	25
M.C	15
	<b>35,85</b>

**Figura 9. Grafica Avance del SGC en la Cámara de Comercio de TCO**

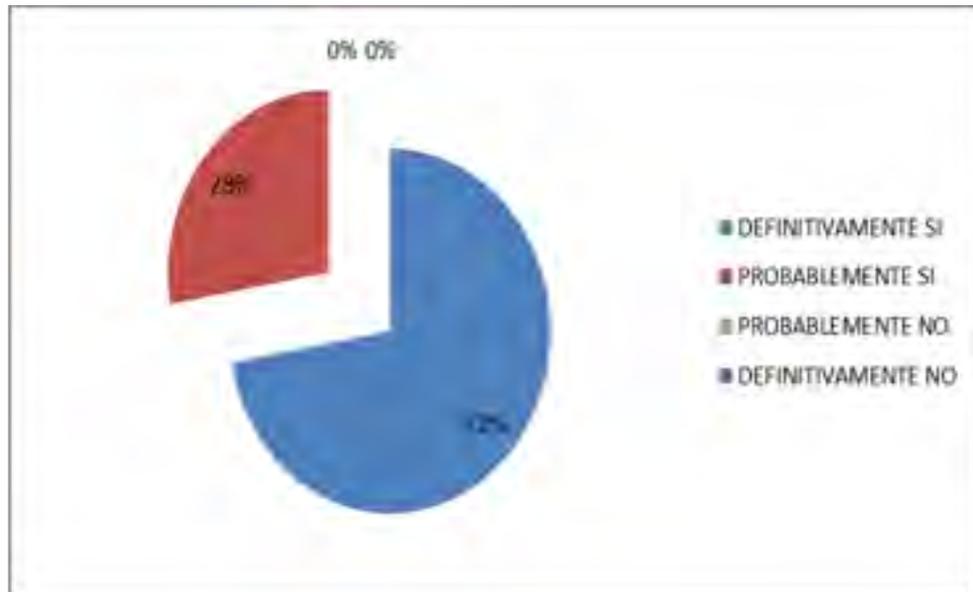


De acuerdo a la gráfica anterior se percibe que el nivel de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2008 del sistema de gestión de la calidad en la cámara de comercio de Tumaco tiene en total, un avance de **35,85%**. Además el requisito del enfoque al cliente es el más alto porque tiene un porcentaje en la gráfica del **87.5%** y el más bajo es de **0%** que pertenece al diseño y desarrollo ya que en esta entidad no se aplica porque la cámara de comercio no diseña nuevos servicios porque las características de los servicios que presta en los registros públicos, son funciones delegadas por el Estado y están preestablecidos y regulados por los órganos de control. **1%** que corresponde al requisito de la revisión por la dirección.

En esta trabajo también fue necesario medir el grado de conocimiento y la percepción que el personal de la cámara de comercio de Tumaco tiene acerca de la implementación del sistema de gestión de la calidad, porque es de vital importancia que cuando se inicie en cualquier organización un proceso de SGC en ISO 9001:2008 u otra versión, a todos los miembros que la conforman se les debe brindar toda la información pertinente en cuanto a todo lo relacionado con el tema para que tengan claridad y no existan tantos interrogantes o dudas. Puesto que para averiguar qué es lo que piensan los 18 funcionarios hubo la necesidad de realizar la siguiente encuesta donde se muestran los resultados mediante interpretaciones descriptivas apoyadas en gráficos y cuadros elaborados a partir de los registros de los cuestionarios realizados:

**12.2 ANALISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN LA C.C DE TUMACO PARA MEDIR EL GRADO DE CONOCIMIENTO Y LA PERCEPCION QUE EL PERSONAL TIENE ACERCA DE LA IMPLEMENTACION DEL SGC.**

**Grafica 1. ¿Conoce usted el Plan Estratégico de la cámara de comercio?**

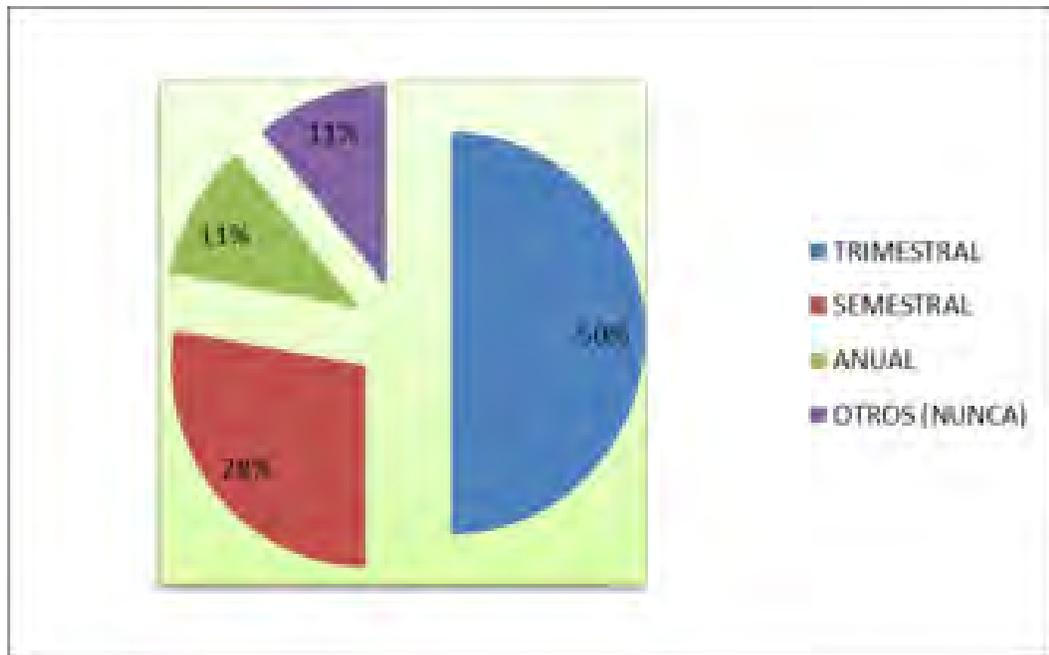


PREGUNTA 1	
DEFINITIVAMENTE SI	13
PROBABLEMENTE SI	5
PROBABLEMENTE NO	0
DEFINITIVAMENTE NO	0

**Análisis:**

En la gráfica anterior podemos observar que el mayor porcentaje es de 72% el cual proviene de los funcionarios de la cámara de comercio que “definitivamente sí” conocen el plan estratégico de la entidad, y el 28% de los funcionarios respondieron que “probablemente sí”, conocen el plan estratégico de C.C.

**Grafica 2. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación?**

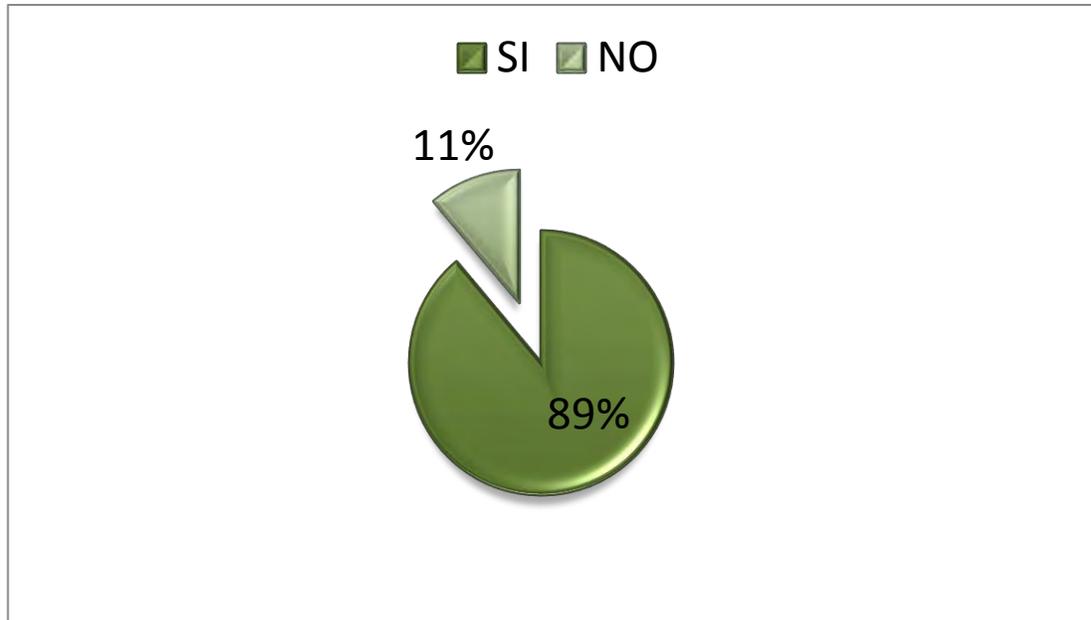


PREGUNTA 2	
TRIMESTRAL	9
SEMESTRAL	5
ANUAL	2
OTROS (NUNCA)	2

**Análisis:**

En la anterior grafica se muestra que el porcentaje más alto es del 50% que representa a los funcionarios que respondieron que reciben capacitaciones cada tres meses, el 28% de los funcionarios son capacitados cada seis meses, el 11% reciben capacitación anualmente y el otro 11% respondieron la alternativa “otros”.

**Grafico 3. ¿La cámara de comercio mantiene identificados y definidos los procesos que ejecuta?**



PREGUNTA 3	
SI	16
NO	2

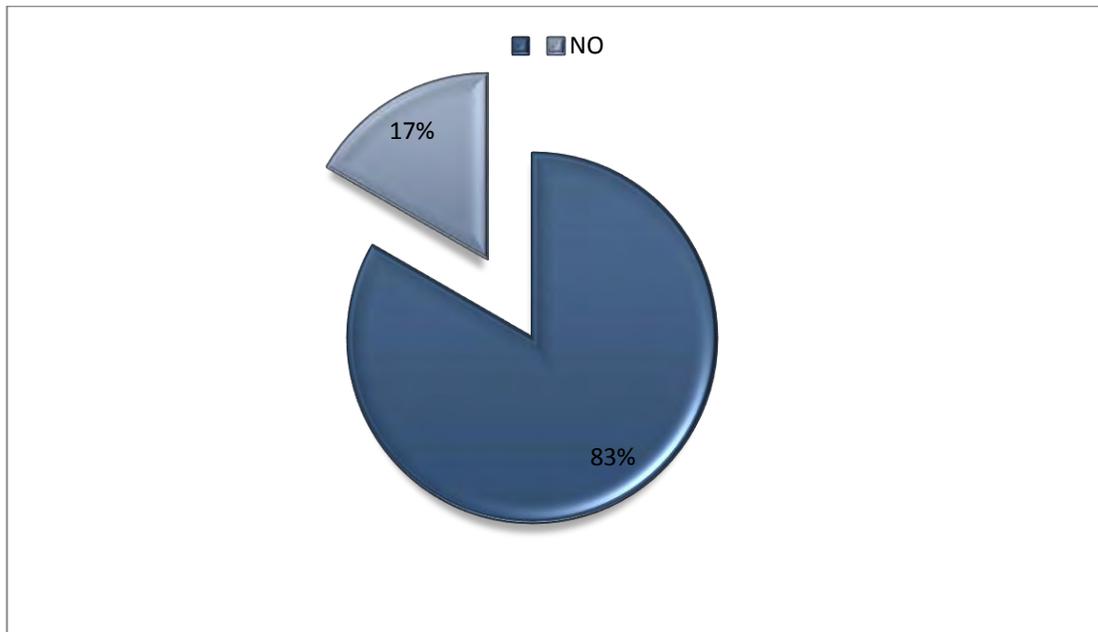
**Análisis:**

La gráfica anterior muestra que el 89% de los funcionarios dicen que la cámara de comercio mantiene identificados los procesos y definido los que ejecuta, mientras que el 11% de los funcionarios dicen que esta empresa no tiene identificado, ni definido los procesos que ejecuta.

#### **Grafico 4. ¿Conoce usted que es un Sistema de Gestión de Calidad?**

Si su respuesta es “si”, en dos renglones defina el concepto

Si su respuesta es afirmativa, continúe diligenciando el formulario.



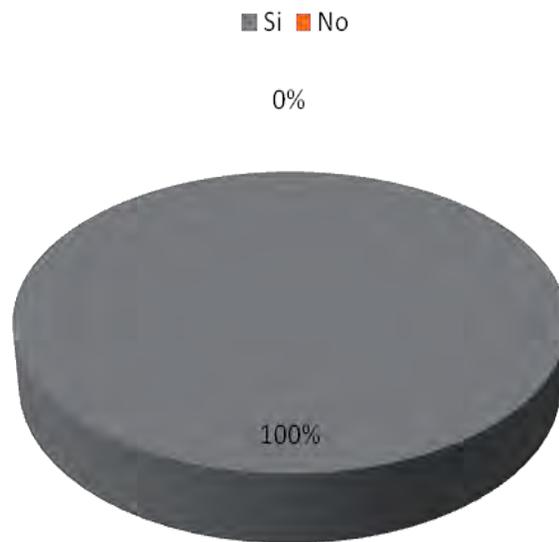
<b>PREGUNTA 4</b>	
SI	15
NO	3

#### **Análisis:**

En la gráfica anterior el mayor porcentaje es de 83% que representa a los funcionarios de la cámara de comercio, que si conocen que es un SGC, y el menor porcentaje es del 17% que se dio de los funcionarios que no conocen que es un SGC.

A continuación las siguientes preguntas de la encuesta solo las respondieron 15 de los 18 funcionarios que se encuentran laborando en la cámara de comercio, es decir 3 de los funcionarios no siguieron diligenciando este formato porque dicen no tener conocimiento de lo que es un SGC.

**Grafico 5. ¿En la cámara de comercio de Tumaco se está implementando un sistema de gestión de calidad?**



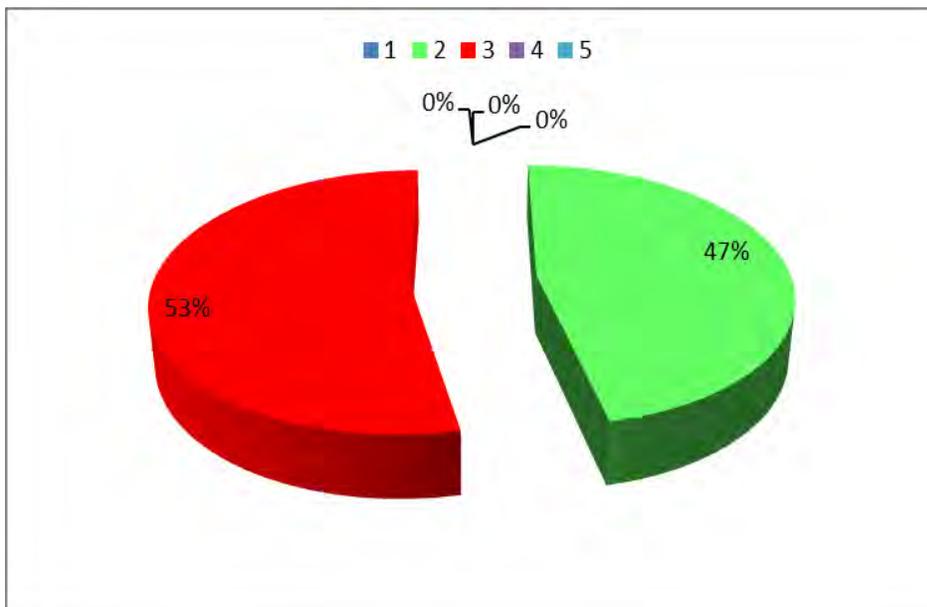
PREGUNTA 5	
SI	15
NO	0

**Análisis:**

Se puede afirmar que el 82% de los empleados de la cámara de comercio de Tumaco son los que están informados, de que se está implementando un SGC, mientras que 18% pertenece a los funcionarios que no saben que en la C.C, se está implementando un SGC.

**Grafico 6. ¿Según la siguiente escala cuál es el nivel de conocimiento del SGC de la cámara de comercio?**

**(Marque su respuesta, considerando que "1"= nulo y "5"= excelente)**

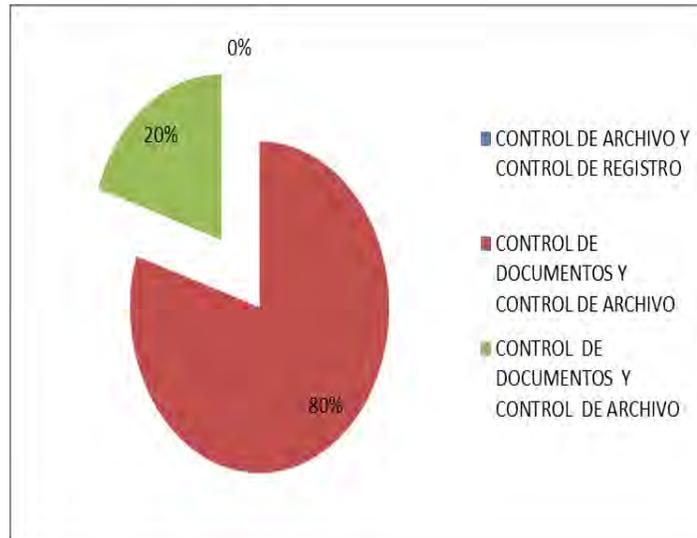


PREGUNTA 6	
1	0
2	7
3	8
4	0
5	0

**Análisis:**

En la gráfica anterior el mayor porcentaje es del 53% que fue dado por los funcionarios que en la escala de 1 a 5, eligieron que el nivel de conocimiento del SGC de la C.C, se encuentra ubicado en el nivel 3, esto quiere decir que es aceptable y el 47% pertenece al resto de los funcionarios que escogieron el nivel 2 que quiere decir que el conocimiento de este SGC le falta más o no es tanta la noción que se tiene en cuanto al tema en esta entidad.

**Grafico 7. ¿Cuáles procedimientos regulan la adecuada gestión documental?**

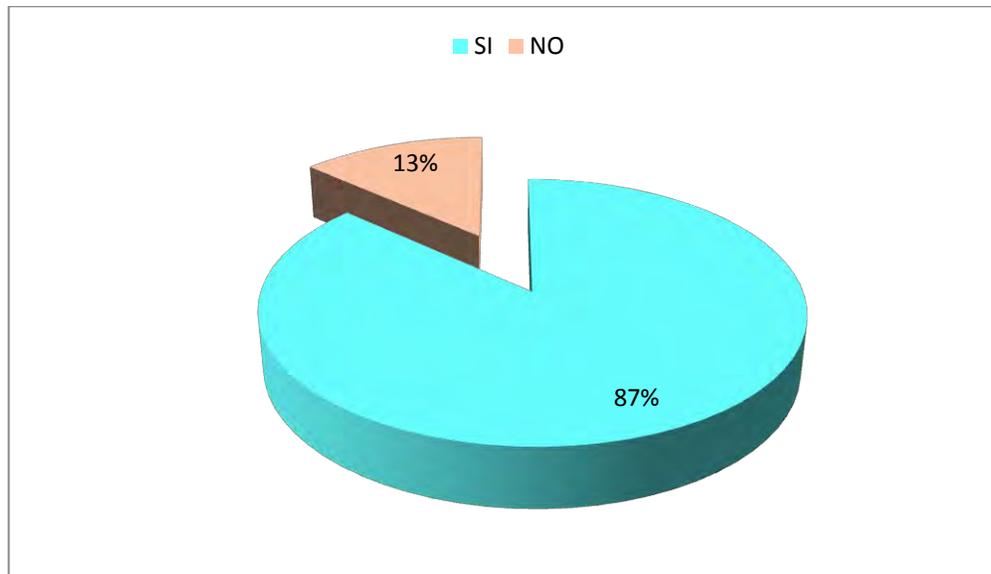


PREGUNTA 7	
CONTROL DE ARCHIVO Y CONTROL DE REGISTRO	0
CONTROL DE DOCUMENTOS Y CONTROL DE ARCHIVO	12
CONTROL DE DOCUMENTOS Y CONTROL DE REGISTROS	3

**Análisis:**

Se puede decir que el 80% de los funcionarios respondieron correctamente porque conocen los procedimientos que regulan la adecuada gestión documental y el 20% corresponde a los empleados que respondieron mal, eso quiere decir que no conocen los procedimientos que regulan la adecuada gestión documental.

**Grafico 8. ¿Conoce y entiende la política y los objetivos de calidad?**

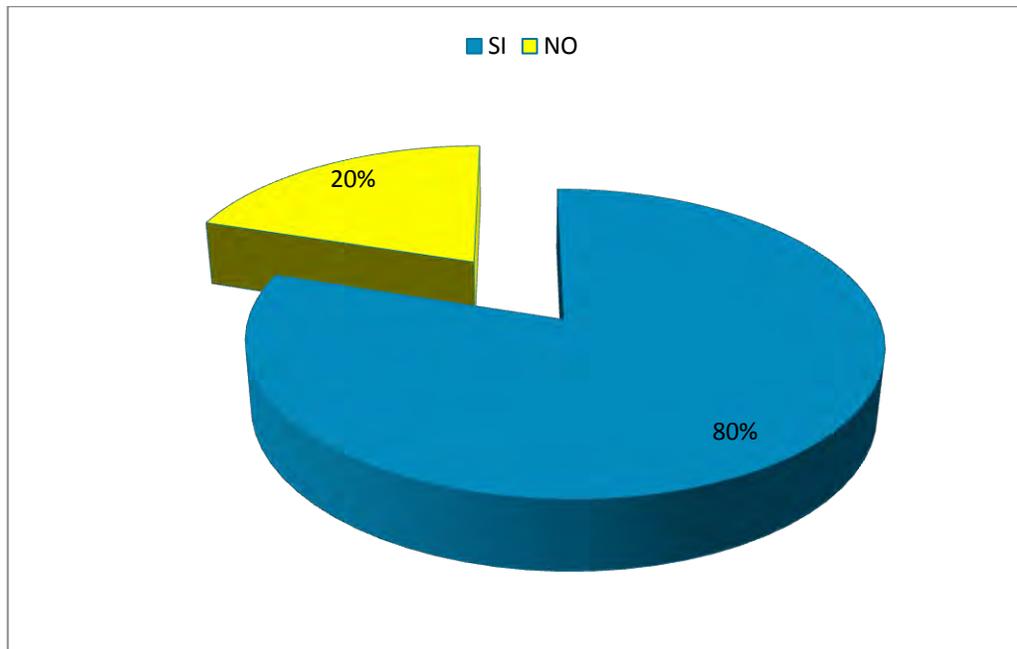


PREGUNTA 8	
SI	13
NO	2

**Análisis:**

El 87% de los funcionarios conocen y entienden la política y los objetivos de calidad y el 13% no conocen ni entienden la política, objetivos de calidad.

**Grafico 9. ¿Conoce el proceso en el que desempeña sus actividades?**

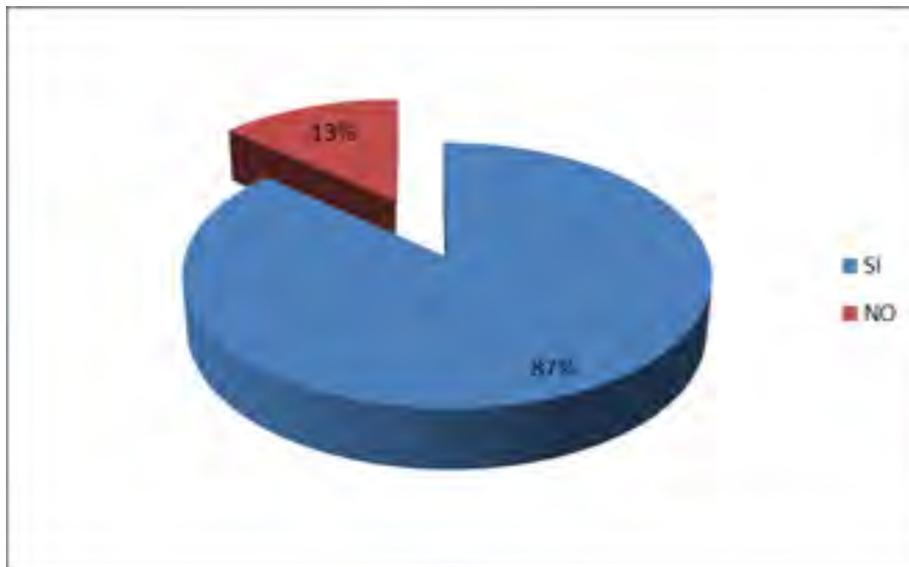


PREGUNTA 9	
SI	12
NO	3

**Análisis:**

De acuerdo con el resultado de la gráfica el 80% de los empleados conocen el proceso en el que desempeñan sus actividades en la cámara de comercio y el 20% no conocen el proceso en el que deben desempeñar sus actividades.

**Grafico 10. ¿Conoce el procedimiento en el que aplica sus funciones?**

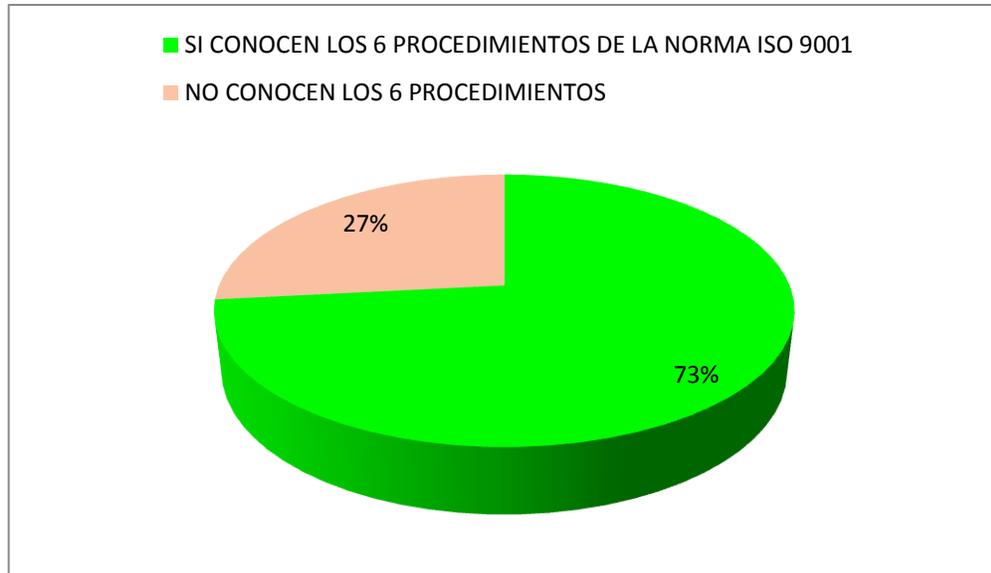


PREGUNTA 10	
SI	13
NO	2

**Análisis:**

El 87% de los funcionarios si conocen el procedimiento que aplican a sus funciones y el 13% corresponden a los trabajadores que no conocen el procedimiento que aplica a sus funciones.

**Grafico 11. ¿Cuáles son los 6 procedimientos obligatorios que exige la norma ISO 9001?**

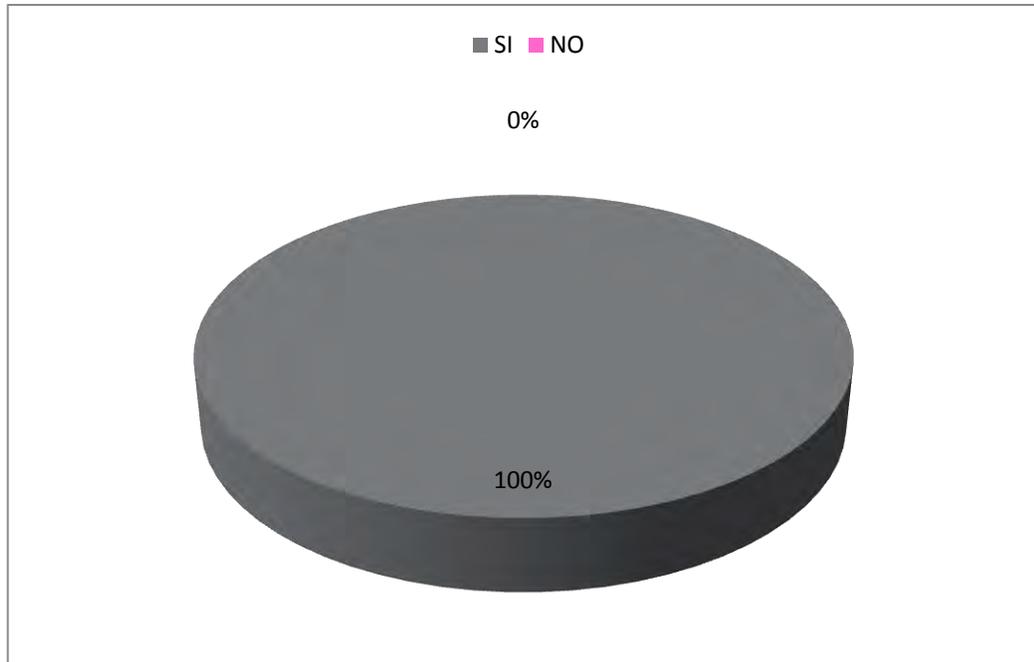


PREGUNTA 11	
SI CONOCEN LOS 6 PROCEDIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001	11
NO CONOCEN LOS 6 PROCEDIMIENTOS	4

### **Análisis**

El porcentaje mayor es del 73% que pertenece a los funcionarios que si conocen los 6 procedimientos obligatorios que exige la norma ISO 9001 y el 27% restante es de los funcionarios que no conocen los 6 procedimientos.

**Grafico 12. ¿Conoce cuáles son las competencias requeridas para ejercer su cargo?**

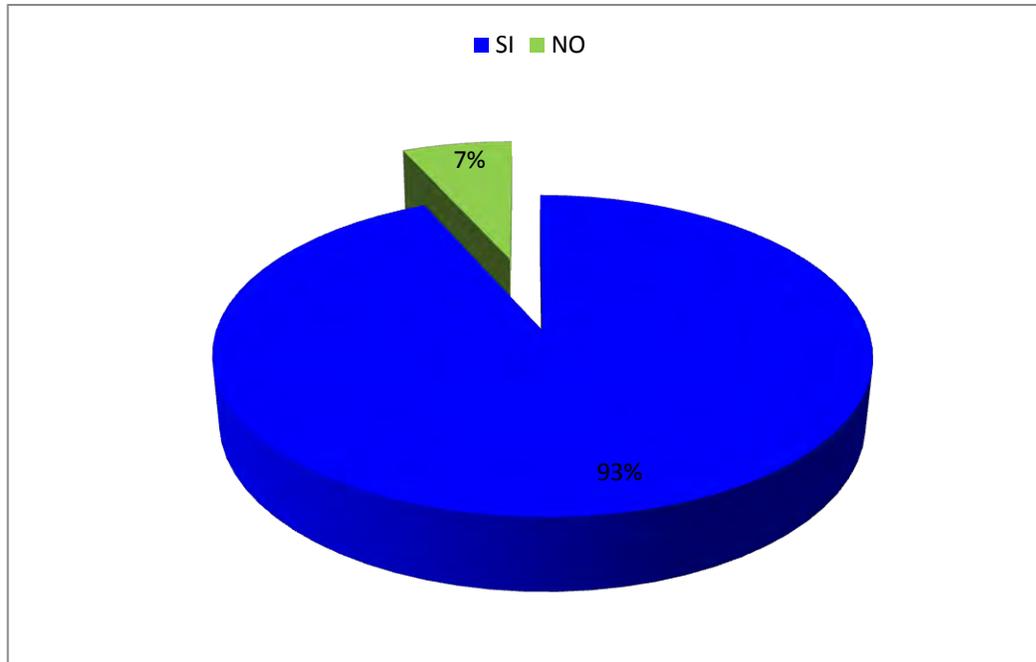


PREGUNTA 12	
SI	15
NO	0

**Análisis:**

De acuerdo con la gráfica el 100% de los funcionarios respondieron que si conocen cuales son las competencias requeridas para ejercer su cargo en la cámara de comercio de Tumaco.

**Grafico 13. ¿El ambiente de trabajo en que se desempeña es adecuado para las funciones desarrolladas?**

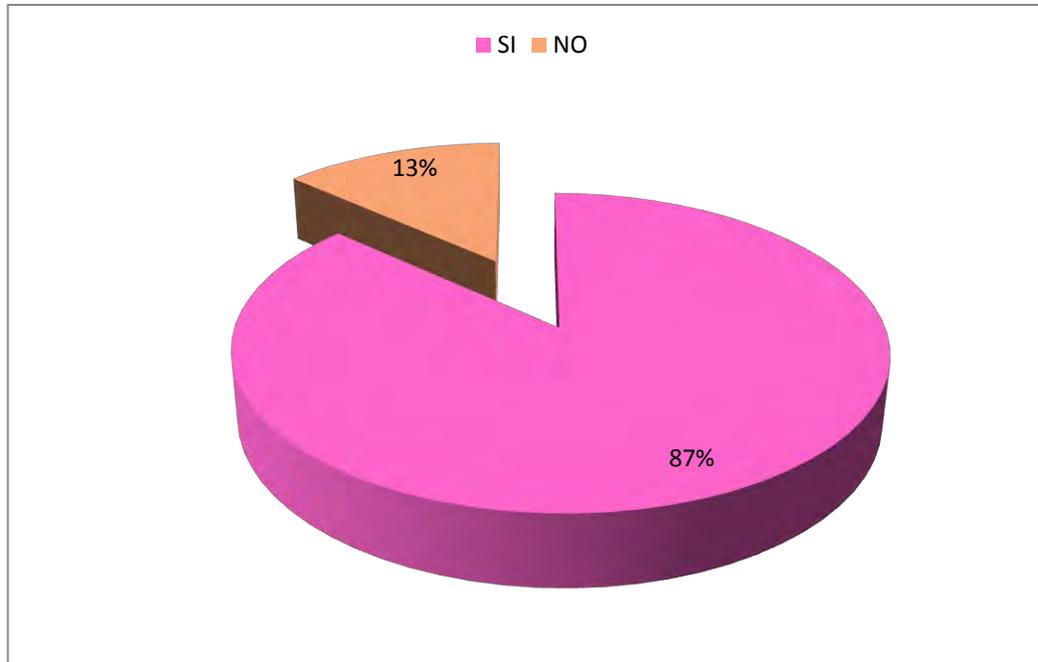


PREGUNTA 13	
SI	14
NO	1

**Análisis:**

En este caso mediante la anterior grafica se puede observar que el mayor porcentaje es de 93% el cual proviene de los funcionarios que afirman que el ambiente de trabajo en que se desempeñan es adecuado para las funciones que desarrollan y el 7% dice que no es adecuado el ambiente de trabajo para las funciones que desarrolla porque debe mejorarse.

**Grafico 14. ¿Se ha documentado y socializado los requisitos de los servicios de la CC?**

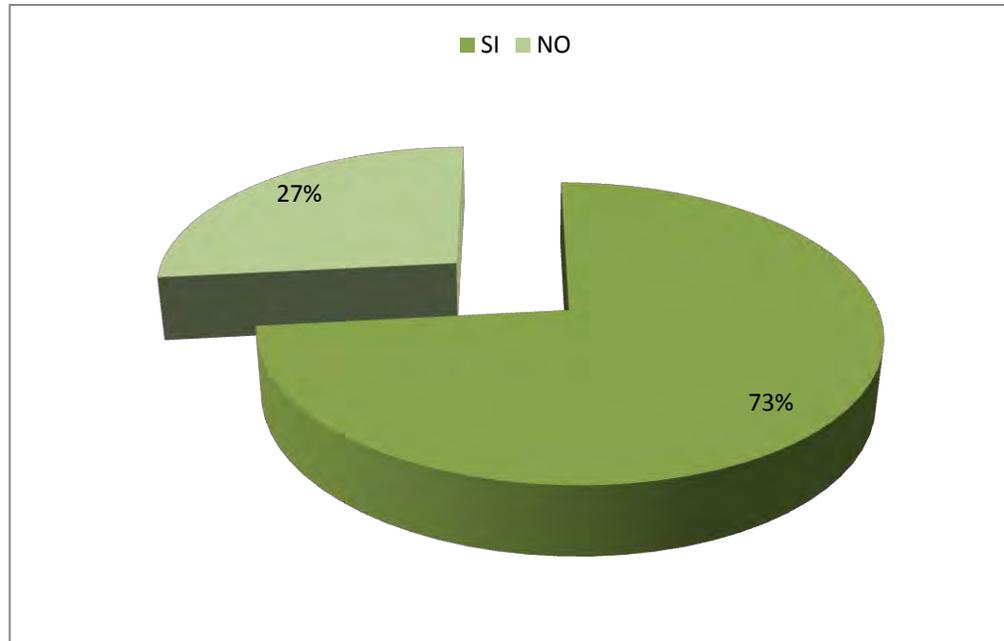


PREGUNTA 14	
SI	13
NO	2

**Análisis:**

El 87% de los funcionarios afirman que se ha documentado y socializado los requisitos de los servicios de la cámara de comercio de Tumaco. El 13% de los trabajadores de la entidad opinan lo contrario.

**Grafico 15. ¿La CC cuenta con un procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos?**

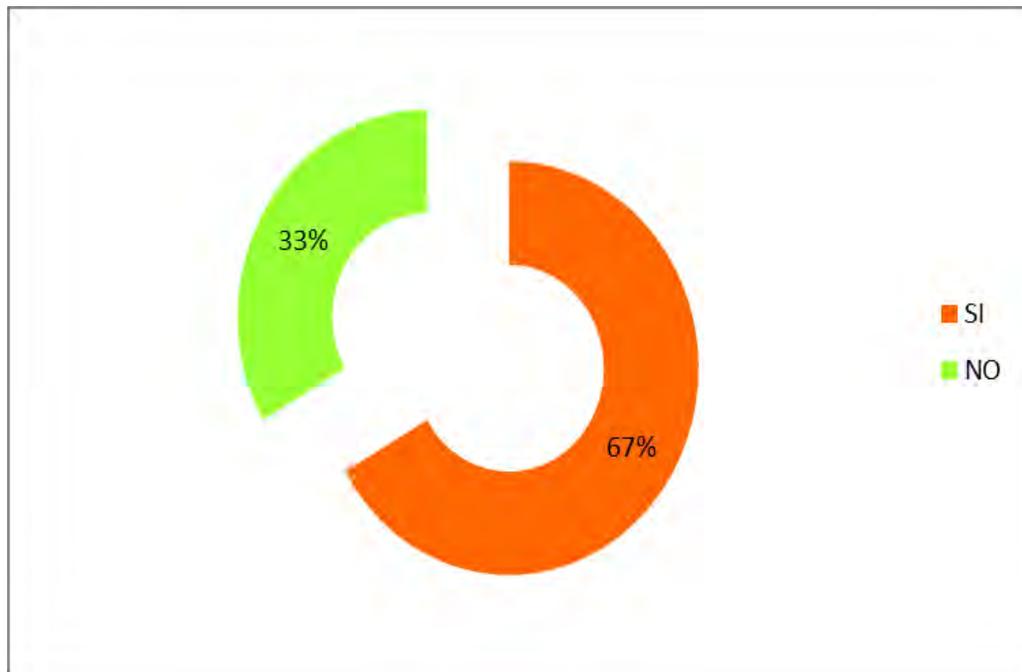


PREGUNTA 15	
SI	11
NO	4

**Análisis:**

En la gráfica anterior el porcentaje más alto es de 73% que pertenece a los funcionarios que afirman que la cámara de comercio cuenta con un procedimiento de atención a quejas y reclamos, ya que el 27% opinan que esta empresa no cuenta con un procedimiento de atención a quejas y reclamos.

**Grafico 16. ¿Conoce el procedimiento de Servicio No Conforme?**

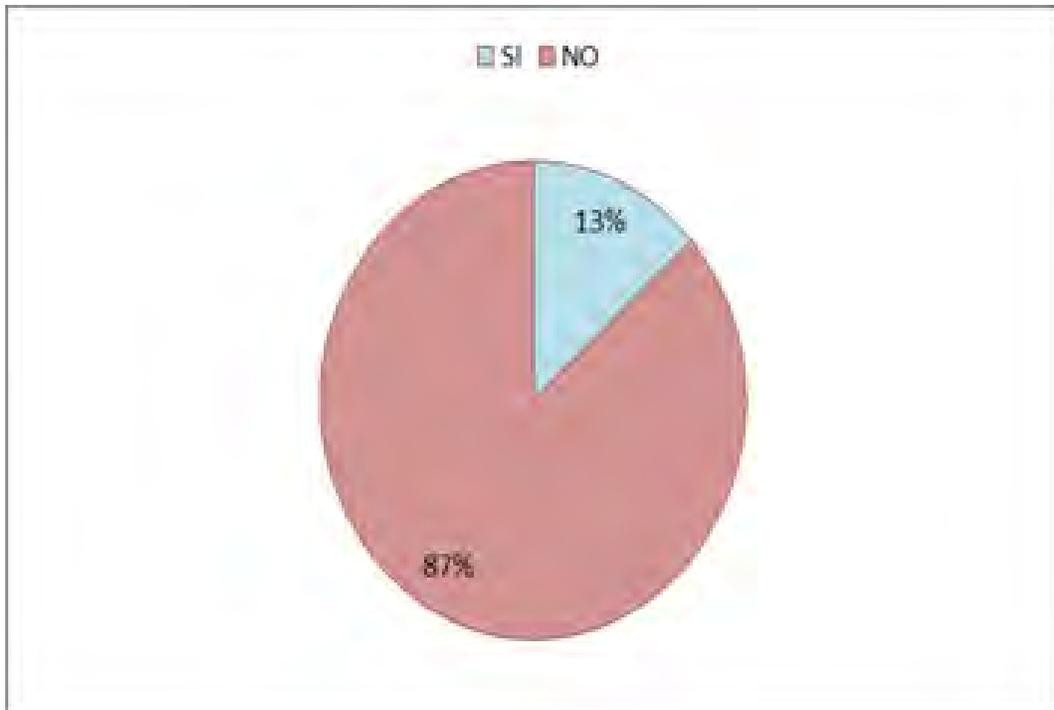


PREGUNTA 16	
SI	10
NO	5

**Análisis:**

Como se logra observar en la anterior grafica el mayor porcentaje es de 67% que pertenece a los funcionarios que conocen el procedimiento de servicio no conforme y el 33% es del total de empleados que afirman que no conocen el procedimiento de servicio no conforme.

**Grafico 17. ¿Conoce los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas?**

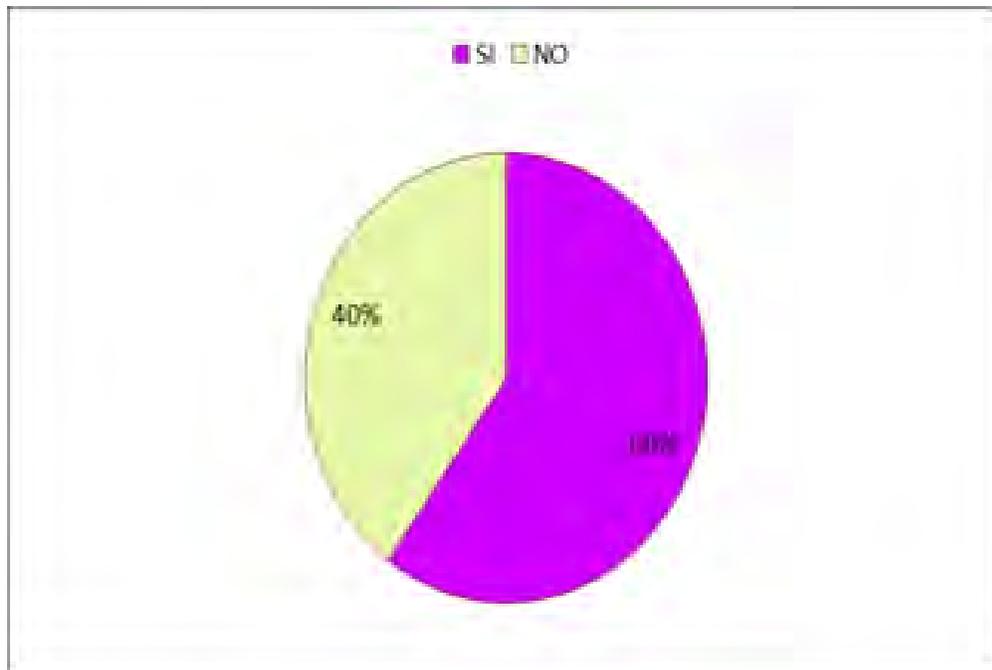


PREGUNTA 17	
SI	2
NO	13

**Análisis:**

En la anterior grafica el porcentaje más alto es de 87% que fue de los funcionarios que no conocen los procedimientos de acciones correctivas y preventivas y el 13% se refiere a los trabajadores que si conocen los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.

**Grafico 18. ¿Ha participado en Auditorías Internas?**



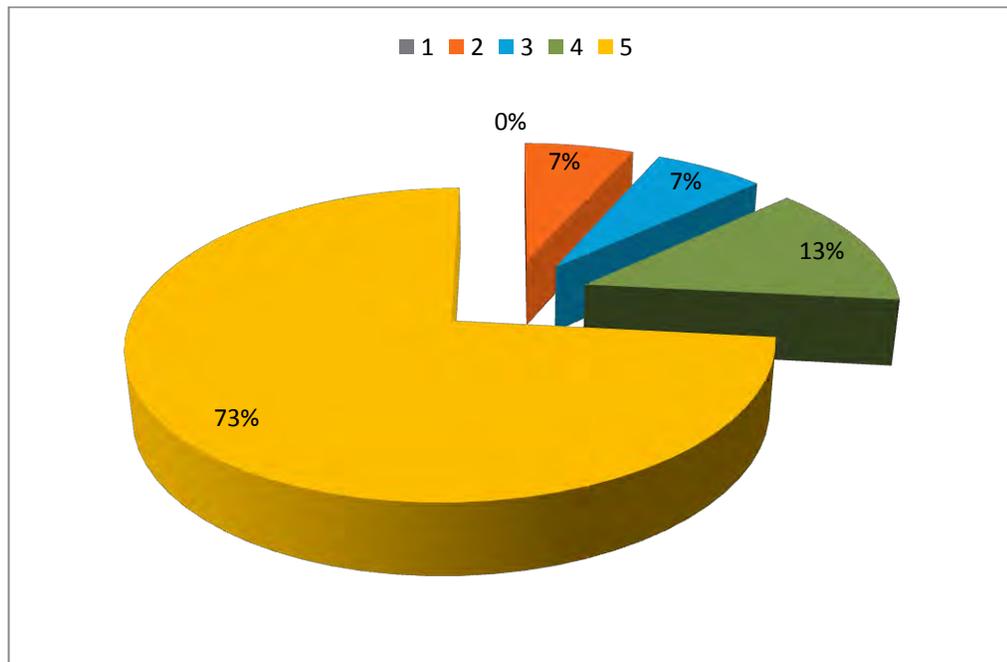
PREGUNTA 18	
SI	9
NO	6

**Análisis:**

En la anterior grafica el 60% representa a los funcionarios que han participado en auditorías internas en la C.C, y el 40% pertenece a los trabajadores que no han participado en auditorías internas.

**Grafico 19. ¿Según su concepto qué nivel de importancia tiene la aplicación del SGC?**

**(Marque su respuesta, considerando que "1"= nula y "5"= muy alta)**



PREGUNTA 19	
1	0
2	1
3	1
4	2
5	11

**Análisis:**

En la gráfica anterior el porcentaje mayor es de 73% que representa a los funcionarios que afirman que la aplicación del SGC tiene un nivel de importancia muy alta, un 13% piensan que la aplicación de un SGC tiene un nivel de importancia alta, un 7% piensa que es bajo el nivel de aplicación del SGC, y el otro 7% se refiere a los funcionarios que piensan que de 1 a 5 el nivel de importancia de aplicación del SGC es 3.

**Grafico 20. ¿Cuál es la principal dificultad que se encuentra para aplicar el SGC en la cámara de comercio?**



PREGUNTA 20	
FALTA DE TIEMPO	8
FALTA DE RECURSO	1
INSUFICIENTE LIDERAZGO DE LA ALTA DIRECCION	0
DEBIL VOLUNTAD DEL PERSONAL	6

**Análisis:**

Se puede afirmar que en la anterior grafica el porcentaje mayor es de 53% el cual pertenece a los funcionarios que piensan que la falta de tiempo es la principal dificultad que se encuentra para aplicar el SGC en la cámara de comercio de Tumaco, el 40% de los funcionarios piensan que la principal dificultad se debe a la débil voluntad del personal, y el 7% de los trabajadores opinan que la principal dificultad que se encuentra para aplicar el SGC en la entidad se debe a la falta de recursos.

**¿Qué sugerencias tiene para que se mejore el proceso de implementación del SGC en la cámara de comercio?**

**Análisis:**

Del total de los encuestados que fueron 18, solo 10 hicieron sugerencias convenientes para mejorar el proceso SGC, los 8 restantes no sugirieron ninguna alternativa de mejora, esto significa que al 56% de los encuestados si les interesa

que este proceso mejore lo más pronto posible para lograr la certificación en ISO 9001:2008 y el 44% de los funcionarios no quiso opinar.

Según los funcionarios de la cámara de comercio de Tumaco se deben tener en cuenta las siguientes sugerencias para que se mejore el proceso de implementación del SGC en la empresa:

### **Sugerencias**

- ❖ Que se entusiasmen y coloquen un poco de voluntad los funcionarios de CC de Tumaco.
- ❖ Motivar al personal.
- ❖ Mayor voluntad del personal en la implementación del SGC.
- ❖ Colocar todos los funcionarios un granito de arena (esfuerzo) para lograr adelantar el proceso que existe y que se ha frenado por falta de voluntad de todos.
- ❖ Compromiso de parte de las personas que se desempeñan como funcionarios de la CCT para con la institución, compromiso no en el desempeño de sus funciones porque se supone que lo tienen, si no en buscar, entender y abrirse a nuevas exigencias y experiencias que vayan en pro o que causen beneficio a nuestra institución.
- ❖ Que los directores del proyecto se apropien de sus funciones en bien del proyecto, de la misma manera el compromiso de los funcionarios.
- ❖ Que exista liderazgo, empoderamiento del proceso, de la persona encargada, que se note que quiere sacar el proceso adelante con responsabilidad y amor propio por el trabajo que está ejecutando.
- ❖ Establecer normas en la semana para tratar los temas relacionados con la temática de calidad, ya que esto es vital para la entidad llevar a cabo los procesos.
- ❖ Reunirse más con todo el personal estipulando un tiempo determinado para esta actividad.
- ❖ Un doliente por tarea

**Fuente: El presente estudio**

## **Análisis:**

Con la aplicación de la anterior encuesta dirigida a los funcionarios se logró conocer el grado de conocimiento que tiene el personal de la cámara de comercio acerca de la implementación del SGC. Donde se puede afirmar que el 83% de ellos si tienen una percepción muy clara y concisa sobre este proceso y el 17% de los trabajadores no.

Luego de haber realizado las anteriores encuestas, me dirige a realizarle una entrevista a la presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera P, de la cámara de comercio de Tumaco, el día viernes 14 de febrero del 2014 y a continuación presento el informe detallado de la información recopilada mediante la entrevista entablada con una de las altas autoridades que tiene la CC:

### **12.3 ENCUESTA DIRIGIDA A LA PRESIDENTE EJECUTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUMACO**

**¿Qué importancia le da usted al aplicar un sistema de gestión de la calidad en la cámara de comercio de Tumaco?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Para mi es relevante por la organización, el control y manejo de los procesos al interior de la institución porque se sistematizan los procesos de cada una de las áreas y se logra brindar un servicio con mayor calidad, donde el cliente logre cumplir con sus expectativas.

**¿Desde la alta gerencia que opina usted sobre la satisfacción del cliente? ¿qué influencia tiene este enfoque para el SGC?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Es uno de los enfoques más fundamentales debido a que la función principal de la cámara de comercio es la prestación del servicio a sus usuarios y lo que los usuarios reciban y lo expresen a través de su satisfacción contribuye al crecimiento y mejoramiento de la institución. La influencia que tiene este enfoque para el SGC, es que es uno de los pilares que contribuye a mantener, sostener la certificación de la calidad o a deteriorar la sostenibilidad de la certificación.

**¿Cada cuánto se le informa al personal sobre los avances del SGC? ¿cree que es necesario hacerlo?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Al comité se lo reúne cada mes. Sí, es necesario hacerlo para que se tenga un conocimiento más amplio cada mes informar sobre los avances, de la ejecución del sistema de gestión de calidad debido a que esto permite que el personal cumpla con sus compromisos, responsabilidades en los procesos y pueda percibir la importancia del SGC en la institución.

**¿Por qué cree usted que en la cámara de comercio hasta el momento no se ha logrado implementar el SGC, para alcanzar la certificación en ISO 9001:2008?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

A pesar de que la cámara de comercio ha venido fortaleciendo sus procesos y tiene grandes avances en las caracterizaciones, mapa de proceso, formatos protocolizados, no se ha certificado debido a que para la institución es prioritario tener el proceso de gestión documental consolidado.

**¿Cómo se da la comunicación interna dentro de la cámara de comercio?  
¿cuáles son los procesos que se utilizan?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

El proceso que se utiliza desde la alta gerencia es el siguiente; se envían comunicaciones internas, se efectúan reuniones internas y se comunica constantemente a los jefes de áreas y al personal sobre los cambios oportunos y sobre las modificaciones en la ejecución de las acciones.

**¿De qué forma usted se cerciora de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Hay una estructura organizacional que define la autoridad y que a través de ella se respetan los mandos.

**¿Qué mecanismos se están utilizando para aumentar la satisfacción del cliente en la prestación de los servicios?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

La cámara de comercio diariamente levanta una evaluación respecto a la satisfacción del cliente y en ella consolida las necesidades prioritarias del usuario y las observaciones que hacen para el mejoramiento de cada uno de los procesos

de la entidad, esto conlleva a que se evalúen y se realicen acciones de mejoras en la CC, para mejorar la atención del usuario.

**¿Cuenta con un procedimiento para evaluar al personal en el cumplimiento de los objetivos y metas de calidad?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Aun la cámara de comercio no cuenta con un procedimiento para evaluar al personal, este se está estableciendo en el desarrollo del SGC.

**¿Cree usted que la cámara de comercio cuenta con una infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Efectivamente la infraestructura de la cámara de comercio genera la conformidad en la atención de los servicios a los usuarios, sin embargo respecto a las observaciones que hacen los usuarios cada vez mejoramos la infraestructura física y tecnológica.

**¿Cómo la organización determina y gestiona un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

La CC cumple con los requerimientos estipulados en la norma de salud ocupacional que nos permite mantener un clima laboral y un ambiente de trabajo sano para el personal de la institución que contribuye a entregar a nuestros usuarios una buena prestación del servicio.

**¿Cómo selecciona y evalúa usted a sus proveedores?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Existe en la CC dentro de los procesos del SGC la evaluación de los proveedores a través de una herramienta de Excel.

**¿Qué acciones se están tomando para mejorar continuamente la eficacia del sistema del sistema de gestión de la calidad?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Hemos contratado un consultor externo el cual trabaja directamente de la mano con el funcionario responsable del SGC para contribuir a la consolidación de los procesos y al logro de la certificación.

**¿ Cómo se asegura usted de que el jefe de cada área está realizando las correcciones y está tomando las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?**

Responde presidente ejecutiva Sayda Luz Mosquera:

Hay un proceso y un programa sistemático que estadísticamente muestra los no conforme durante el periodo determinado y las acciones de mejoras que se han dado a estos no conformes. Estos nos han permitido evaluar y efectuar la trazabilidad de estos no conformes y de las acciones de mejora.

#### **Análisis:**

Con la anterior entrevista que se le realizó a la gerente de la cámara de comercio de Tumaco se permitió conocer los diferentes puntos de vistas que tiene sobre el SGC, con el fin de ampliar y profundizar la información relacionada con el plan de seguimiento.

Por otro lado; analizando el resultado que ha arrojado el plan de seguimiento se percibió la necesidad de diseñar un plan de acción con el fin de mejorar las diferentes dificultades y necesidades que no han permitido el avance del proceso de implementación para alcanzar la certificación de la ISO 9001: 2008 en la cámara de comercio, como son : la falta de conocimiento de algunos trabajadores sobre los aspectos generales de la norma, falta de un sistema de seguimiento y control de registros en cuanto al cumplimiento de metas de los trabajadores, falta de planificación de revisiones del SGC por parte de la dirección.

Por lo tanto si se, tiene en cuenta el siguiente plan de implementación, la empresa va obtener mejores resultados en cuanto al proceso , de tal manera que si las actividades que se encuentran mencionadas se aplican y se llevan a cabo , la empresa en el tiempo menos esperado va a lograr alcanzar la certificación.

## **PLAN DE IMPLEMENTACION - PROPUESTO**

### **➤ PLAN DE CALIDAD 2014**

#### **CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO**



#### **Sistema de Gestión de la Calidad**

### **PLAN DE CALIDAD**

**Versión 1**

**Código: PGC**

**Proceso: Gestión de Calidad**

**Mayo de 2014**

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	SISTEMA DE CALIDAD  <b>PLAN DE CALIDAD</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA <b>94</b> de <b>143</b>

## CONTENIDO

	Pág.
1. ANTECEDENTES	3
2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4
2.1. FASE I – DOCUMENTACIÓN INICIAL DEL SGC	4
2.2. FASE II: DESARROLLO DEL SGC – VIGENCIA 2014 -2015	5
2.2.2 CRONOGRAMA DE TRABAJO	7

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	SISTEMA DE CALIDAD	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
	<b>PLAN DE CALIDAD</b>	REVISIÓN No 1	PÁGINA <b>95</b> de <b>143</b>

## 1. ANTECEDENTES

La Oficina de Presidencia de la cámara de comercio a través del coordinador de Calidad ha estado trabajando desde el año 2009 en la implantación del Sistema de gestión de Calidad con el objeto de obtener la certificación de Calidad que otorga la NTC ISO 9001:2008 el ICONTEC y el de establecer en la Cámara de Comercio de Tumaco una herramienta de mejoramiento continuo que permita garantizar la eficiencia, eficacia y el impacto en el desempeño de sus procesos.

En la Cámara de Comercio de Tumaco se identificaron 10 procesos a los cuales se deben darle cumplimiento para garantizar así los objetivos del sistema de calidad.

De acuerdo con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad se han identificado fases de desarrollo siguiendo el ciclo PHVA, la Cámara de Comercio ha trabajado paralelamente en cada una de ellas y presenta avances significativos, que se presentan en el siguiente capítulo, sin embargo es mejor trabajar en la interiorización del SGC en los funcionarios que redundará en la prestación del servicio con calidad.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>  <b>PLAN DE CALIDAD</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 96 de 143

## 2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

### 2.1. FASE I – IMPLEMENTACIÓN INICIAL DEL SGC

- **PLANEAR:** La Cámara de Comercio presenta un cumplimiento del 35,85 % en esta fase del ciclo, por cuanto se definieron todos los modelos metodológicos para llevar la implantación de los resultados del sistema.

Sin embargo, es importante realizar un plan de trabajo en cada uno de los procesos cada año en donde se expliciten las acciones necesarias para impulsar y desarrollar el sistema de gestión que permita lograr la certificación de la gestión de calidad.

- **HACER:** El coordinador de calidad realizó extensas campañas de socialización e interiorización del sistema de calidad en la alta dirección y en las oficinas logrando la apropiación y la conciencia del cuerpo directivo hacia la calidad.
- **VERIFICAR:**
  - El Comité Coordinador de Control de Calidad sesionó formalmente durante el año 2014 a intervalos determinados por la gerencia.
  - En el mes de Mayo se llevó a cabo la primera Revisión por la Dirección bajo los requisitos de la ISO 9001.
  - Se realizaron dos ciclos de auditorías internas logrando evaluar todos los procesos, para esto se cuenta a la fecha con 01 auditor interno de calidad.
- **ACTUAR:**
  - Resultado de las auditorías internas de calidad se plantearon acciones correctivas y preventivas que permitieron subsanar los hallazgos encontrados.
  - Se formularon planes de mejoramiento por procesos.
  - Para el año 2015 la Cámara de Comercio se propone obtener la certificación en gestión de calidad otorgada por el ICONTEC.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	SISTEMA DE CALIDAD  <b>PLAN DE CALIDAD</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 97 de 143

En el marco del mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, la Gerencia de la Cámara de Comercio de Tumaco en coordinación con el Equipo de Calidad se compromete a:

1. La Ejecución de tareas correspondientes al seguimiento de los resultados del Equipo de Calidad.
2. Gestión de Procesos (Verificación del cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad)
3. Asignación presupuestal por \$ 60.000.000 para desarrollar actividades correspondientes a:
  - a. Seguimiento a los resultados del Equipo de Calidad
  - b. Documentación de los procesos faltantes
  - c. Plan de implementación de procesos y procedimientos
  - d. Plan de Capacitación
  - e. Desarrollo de Auditorías Internas
  - f. Plan de acciones correctivas, preventivas y mejoramiento continuo.
  - g. Plan de Socialización e Interiorización del SIGC 2014-2015

## **2.2. FASE II: DESARROLLO DEL SIGC – VIGENCIA 2014-2015**

### **2.2.1. Servicios Específicos Esperados**

A continuación se presentarán los diferentes servicios esperados para el desarrollo en la Fase II de la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo la metodología del ciclo PHVA:

- **PLANEAR:**
  - Elaboración del Plan de interiorización del SGC
  - Revisión de los procedimientos para identificar las necesidades de actualización
  - Elaboración de cronograma para documentación de los procedimientos que son necesarios en el desarrollo de los procesos.
  - Elaboración del Plan de Auditorías Internas

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO</p>	<p>SISTEMA DE CALIDAD</p> <p><b>PLAN DE CALIDAD</b></p>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 98 de 143

- HACER:
  - Ejecución del Plan de Interiorización del SGC
  - Actualización y seguimiento de los procedimientos de los procesos de la cámara de comercio.
  - Documentación de los procedimientos priorizados de los procesos.
  - Cada Proceso cuenta con su respectiva caracterización, indicadores, y procedimientos documentados, es menester realizar el cálculo, análisis a los indicadores planteados, que permitan la adecuada toma de decisiones.
  - Desarrollo de las Auditorías Internas
- VERIFICAR:
  - Desarrollo de las acciones correctivas para el cumplimiento de las no conformidades encontradas en la auditoría internas.
- ACTUAR:
  - Elaboración, Ejecución y Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Proceso.
- Plan de Interiorización del SGC 2014

Antecedentes:

- En el año 2014 se presentó al Comité Coordinador de Control de Calidad el Plan de Socialización e Interiorización del SGC, en dicho plan se contemplaba la realización de diferentes actividades tendientes a generar cultura de calidad y cambio en los funcionarios de la Cámara de Comercio.
- Durante el año 2013 se realizó un curso: ISO 9001:2008 fundamentación de un sistema de gestión de calidad.
- En el año 2014 se debe fortalecer dicha estrategia con el objeto de impactar en los funcionarios y crear mecanismos que logren profundizar la cultura de calidad en la entidad.

Tiempo Esperado de Ejecución: Durante el desarrollo del año 2014 y 2015

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	SISTEMA DE CALIDAD  <b>PLAN DE CALIDAD</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA <b>99</b> de <b>143</b>

- Programa de Auditorías Internas de Calidad

Antecedentes:

- Se han llevado a cabo 2 ciclos de auditoría entre el mes de abril y mayo del 2014 y se han auditado 10 procesos con sus respectivas dependencias.
- Por cada auditoría de calidad se han encontrado: 16 hallazgos, de los cuales 10 son No conformidades y 6 Observaciones.
- Del primer ciclo de auditorías se encuentran acciones correctivas abiertas, puesto que, las dependencias responsables manifiestan que no tienen los recursos, medios y métodos para solucionarlos hasta tanto la Gerencia no manifieste decisión al respecto.
- Con respecto a las acciones correctivas y/o preventivas que aún continúan abiertas, el equipo de calidad realiza seguimiento tanto con el auditor interno de calidad como con los auditados para que realicen dichas acciones.
- Igual sucede con el ciclo de auditoría número dos en la que se encuentran 16 acciones correctivas abiertas.
- Para la vigencia 2015 se elaboró el Plan de Auditorías Internas de Calidad.

	<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>  <b>PLAN DE CALIDAD</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 100 de 143

## 2.2.2. CRONOGRAMA PROPUESTO

							
<b>PLAN DE CALIDAD - CRONOGRAMA SGC</b>							
No.	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	FECHAS	RECURSOS	RESULTADOS - METAS	FRECUENCIA	RESPONSABLES
1	P	Revisión de los procedimientos para identificar las necesidades de actualización	02/07/2014	Auditor Interno	10 Procedimientos actualizados	2 Meses	Coordinador del SGC
2	P	Elaboración de cronograma para documentación de los procedimientos que son necesarios en el desarrollo de los procesos.	09/07/2014	Jefes de áreas	Cronograma elaborado	1Mes	Equipo de Calidad
3	P	Elaboración del Plan de Auditorías Internas	01/06/2014	Auditor externo	Plan de Auditorías	1 Mes	Presidente Ejecutiva. Coordinador De Calidad.
4	H	Ejecución del Plan de Auditorías	01/07/2014	Auditor Interno	1 Informe de Auditorías	6 Meses	Coordinador Del SGC
5	H	Realizar el seguimiento al plan de mejoramiento de la Gestión por Procesos	01/08/2014	Software y Hardware. Auditor Externo	Plan de mejoramiento revisado	3 Meses	Equipo De Calidad

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO</p>	<b>SISTEMA DE CALIDAD</b>  <b>PLAN DE CALIDAD</b>		<b>FECHA EFFECTIVA</b>	<b>CÓDIGO: N/A</b>
			<b>REVISIÓN No 1</b>	<b>PÁGINA 9 de 143</b>

6	H	Desarrollo de las acciones correctivas identificadas en auditorías internas	01/09/2014	Auditor Interno	Solicitud de Acciones Correctivas	1 Mes	Coordinador del SGC. Presidente ejecutiva.
7	H	Plan de Interiorización del SGC – para el año 2014 Organizar talleres de Inducción y Reinducción Conformación de Gestores de Calidad	01/10/2014	Auditor Externo. Papelería. Auditor Interno. Software y Hardware.	Plan de capacitación y sensibilización del SGC	1 Mes	Equipo De Calidad. Coordinador del SGC.
8	V	Verificar los resultados de las Auditorías Internas de Calidad	03/11/2014	Auditor Interno Auditor Externo	Acciones Correctivas implementadas	1 Mes	Coordinador del SGC. Presidente ejecutiva.
9	V	Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco: Reunión Alta Dirección Análisis de las auditorías internas Medición de la satisfacción de los usuarios Análisis de las PQR'S	01/12/2014	Auditor Interno	Plan de Revisión por la Dirección Acta de Revisión por la Dirección	1 Mes	Coordinador del SGC. Presidente ejecutiva.
10	V	Auditoría de Certificación de Calidad con el ICONTEC	01/01/2015	Auditor Interno	Informe de Auditoría Externa	2 Meses	Coordinador del SGC. Presidente ejecutiva.
11	A	Retroalimentación al Plan de Mejoramiento por Procesos y Gestión de Calidad: Solicitud de informes de seguimiento Informe a la Alta Dirección o Gerencia	02/02/2015	Auditor Interno Auditor Externo	Solicitud de Acciones Correctivas	1 Mes	Coordinador Del SGC.
12	A	Actualizar el plan de mejoramiento de Calidad en los procesos	02/03/2015	Auditor Interno	Plan de mejoramiento revisado	1 Mes	Coordinador Del SGC.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Profesional Universitario</b>  <b>Julieth Cristina Torres M</b>  <b>2014-05-30</b>	<b>Coordinador Del SGC</b>  <b>Darley Quiñones</b>  <b>2014-05-30</b>	<b>Presidente Ejecutiva</b>  <b>Sayda Luz Mosquera P.</b>  <b>2014-05-30</b>

➤ **PLAN DE CAPACITACION**

 <p style="text-align: center;">PROCESO RECURSO HUMANO</p>					
Tema	Dependencia / Personal	Intensidad Horaria	Número de Funcionarios	Lugar	Fecha
Generalidades de los Sistemas de Gestión de Calidad	DTH	8 horas	18	Auditorio CC	01/09/2014
Gestión documental (control de documentos – Control de Registros)	DTH	16 horas	18	Auditorio CC	05/09/2014
Formación de Auditores Internos	DTH	240	18	Auditorio CC	08/09/2014
Habilidades del auditor	DTH	8 horas	18	Auditorio CC	12/09/2014
Indicadores de gestión	DTH	8 horas	18	Auditorio CC	15/09/2014
Servicio no Conforme	DTH	8 horas	18	Auditorio CC	19/09/2014
Comunicación con el cliente: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	DTH	8 horas	18	Auditorio CC	22/09/2014
Clima Organizacional	DTH	8 horas	18	Auditorio CC	26/09/2014

- **Presupuesto**

 <p style="text-align: center;">PROCESO: RECURSO HUMANO</p>					
<b>PRESUPUESTO PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>					
ITEM	TEMA	Número de Personas	Número de Grupos	Número de Capacitadores	Vir. aprox.
1	Generalidades de los Sistemas de Gestión de Calidad	18	1	1	1.000.000
2	Gestión documental (control de documentos – Control de Regist	18	1	1	1.000.000
3	Formación de Auditores Internos	18	1	1	1.000.000
4	Habilidades del auditor	18	1	1	1.000.000
5	Indicadores de gestión	18	1	1	1.000.000
6	Servicio no Conforme	18	1	1	1.000.000
7	Comunicación con el cliente: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	18	1	1	1.000.000
8	Clima Organizacional	18	1	1	1.000.000
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>		<b>18</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>8.000.000</b>
9	Papelería y fotocopias (Certificados)				1.500.000
10	Publicidad				1.000.000
<b>SUBTOTAL</b>					<b>10.500.000</b>
11	Imprevistos (10%)				1.050.000
<b>TOTAL</b>					<b>11.550.000</b>

➤ **PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN**

**CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO**



**Sistema de Gestión de Calidad**

**Plan de Formación y Capacitación**

**Versión 1**

**Proceso: Recurso Humano**

**Mayo de 2014**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	
1. REQUISITOS LEGALES .....	106
2. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	107
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	107
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	107
3. ALCANCE DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	108
4. POLÍTICAS.....	108
5. PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO .....	109
6. PLAN DE CAPACITACIÓN .....	110
6.1 ACTIVIDADES .....	110
6.1.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	110
6.2 TEMAS DE CAPACITACIÓN PRIORIZADOS.....	110
6.3 ESTRATEGIAS.....	111
6.4 METAS .....	111
6.5 RECURSOS .....	112
6.5.1 TALENTO HUMANO .....	112
6.5.2 RECURSOS FÍSICOS .....	112
6.5.3 INFRAESTRUCTURA.....	112
6.5.4 RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	112
6.5.5 RECURSOS FINANCIEROS .....	112
6.6 INDICADORES DE MEDICIÓN .....	112

 CÁMARA DE COMERCIO DE TUMACO	PROCESO RECURSO HUMANO <b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 105 de 143

## INTRODUCCIÓN

En el Marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la cámara de Comercio de Tumaco, el proceso de apoyo “Recurso Humano”, gestiona de manera integral y efectiva el Talento Humano en función de la misión y la visión institucional, mediante la eficaz ejecución de su Plan de Mejoramiento, en este caso en lo referente a Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.

Dadas las dificultades y necesidades conocidas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que ha tenido el Talento Humano de la Cámara de Comercio de Tumaco, con el presente documento se pretende construir e implementar un Plan con políticas y el procedimiento explícito, para contribuir en la solución de la mencionada problemática.

Con esta labor, además de coadyuvar al mejoramiento de la motivación, el nivel de satisfacción de los Usuarios, de los Grupos de Interés, y el Nivel de Desempeño del Talento Humano adscrito al área administrativa de la Cámara de Comercio de Tumaco, también se contribuye al cumplimiento de los requisitos, exigidos por la ISO 9001 en el capítulo 6.2 y en el plan estratégico de la Cámara de Comercio que se encuentra en el manual de calidad de las páginas 9 a la 14.

Además en el manual de calidad en el capítulo 6.2 se aclara que todas las personas que realizan actividades que tienen incidencia en la calidad del servicio son evaluadas en su competencia, de acuerdo a la educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. Para los cargos que tienen incidencia en la calidad del servicio, la organización ha establecido los requisitos de competencia y los Jefes de Área o Dirección Ejecutiva han evaluado y proporcionado el entrenamiento para satisfacer y cumplir estos requerimientos de competencia.

De igual forma la organización, a través del logro de las metas u objetivos anuales y la supervisión continua del personal evalúa el mantenimiento de la competencia de los cargos y la eficacia de acciones realizadas para cumplir los requerimientos de competencia en cada cargo.

La Dirección de la Entidad a través de entrenamientos con el personal, asegura que las personas conozcan y comprendan la importancia de su trabajo y como éste puede afectar el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los Clientes. La Cámara de Comercio pretende que su personal siga incrementando su rendimiento y conocimiento sobre lo que es el Sistema de Gestión de Calidad y su implementación.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	<i>PROCESO RECURSO HUMANO</i>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
	<b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	REVISIÓN No 1	PÁGINA <b>106</b> de <b>143</b>

## 1. REQUISITOS LEGALES

El Plan de Capacitación para Personal de la Cámara de Comercio de Tumaco, considera y contribuye al cumplimiento de las siguientes normas de carácter nacional e internas:

- Decreto 4463 de 2006, por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 1014 de 2006.
- artículo 218 del Código del Comercio, disolución de las Empresas Asociativas de Trabajo.
- artículo 18 de la Ley 10 de 1991, disolución de las Empresas Asociativas de Trabajo.
- Numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, de las cámaras de comercio y su creación.
- artículo 86 del Código de Comercio, funciones.
- Decreto 4402 de 2006, administración de otros registros.
- artículo 22 de la Ley 1014 de 2006,
- Ley 222 de 1995, Las empresas unipersonales se registrarán conforme al régimen previsto.
- Decreto Numero 2785 de 2008, Por el cual se reglamenta el artículo 12 de la ley 11 1 6 de 2006, en cuanto a la Inscripción en el registro mercantil de los contratos de fiducia mercantil con fines de garantía.
- Decreto 650 de 1996, La inscripción de los contratos de fiducia mercantil.
- Decreto 2020 02-06-2009, Por medio del cual se reglamenta el artículo 28 de la Ley 1258 de 2009.
- Artículo 28 de la Ley 1258 de 2008, la Sociedad por Acciones Simplificada únicamente estará obligada a tener Revisor Fiscal.
- Ley 1116 de 2006, contiene disposiciones relacionadas con el trámite de la situación de insolvencia de los Grupos de Empresas.
- artículo 21 del Decreto 962 de 2009, se predicará exclusivamente respecto de la designación de un único liquidador.
- Decreto Ley 19 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Artículo 42 de la Ley 1429 de 2010, facilitó los trámites de inscripción en el registro mercantil relacionados con actos que consten en actas de órganos sociales y de administración, siendo necesario para mantener esta facilidad.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	PROCESO RECURSO HUMANO <b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 107 de 143

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la formación del personal que labora en la cámara de comercio de Tumaco y al cumplimiento de la normatividad aplicable, para incrementar el nivel de satisfacción de los Usuarios, de los Grupos de Interés y de los funcionarios mejorando el Sistema de Gestión de Calidad.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Capacitar al personal de la cámara de Comercio de Tumaco en temas de calidad para mejorar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Fortalecer el Talento Humano de la cámara de comercio de Tumaco, mediante el desarrollo de las competencias requeridas.
- ✓ Incentivar al Personal, brindando alternativas de desarrollo de competencias laborales.
- ✓ Mejorar el Nivel de Desempeño del Talento Humano.
- ✓ Cumplir con los requerimientos normativos nacionales e internos, referentes a capacitación.

	<i>PROCESO RECURSO HUMANO</i>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
	<b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	REVISIÓN No 1	PÁGINA 108 de 143

### 3. ALCANCE DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

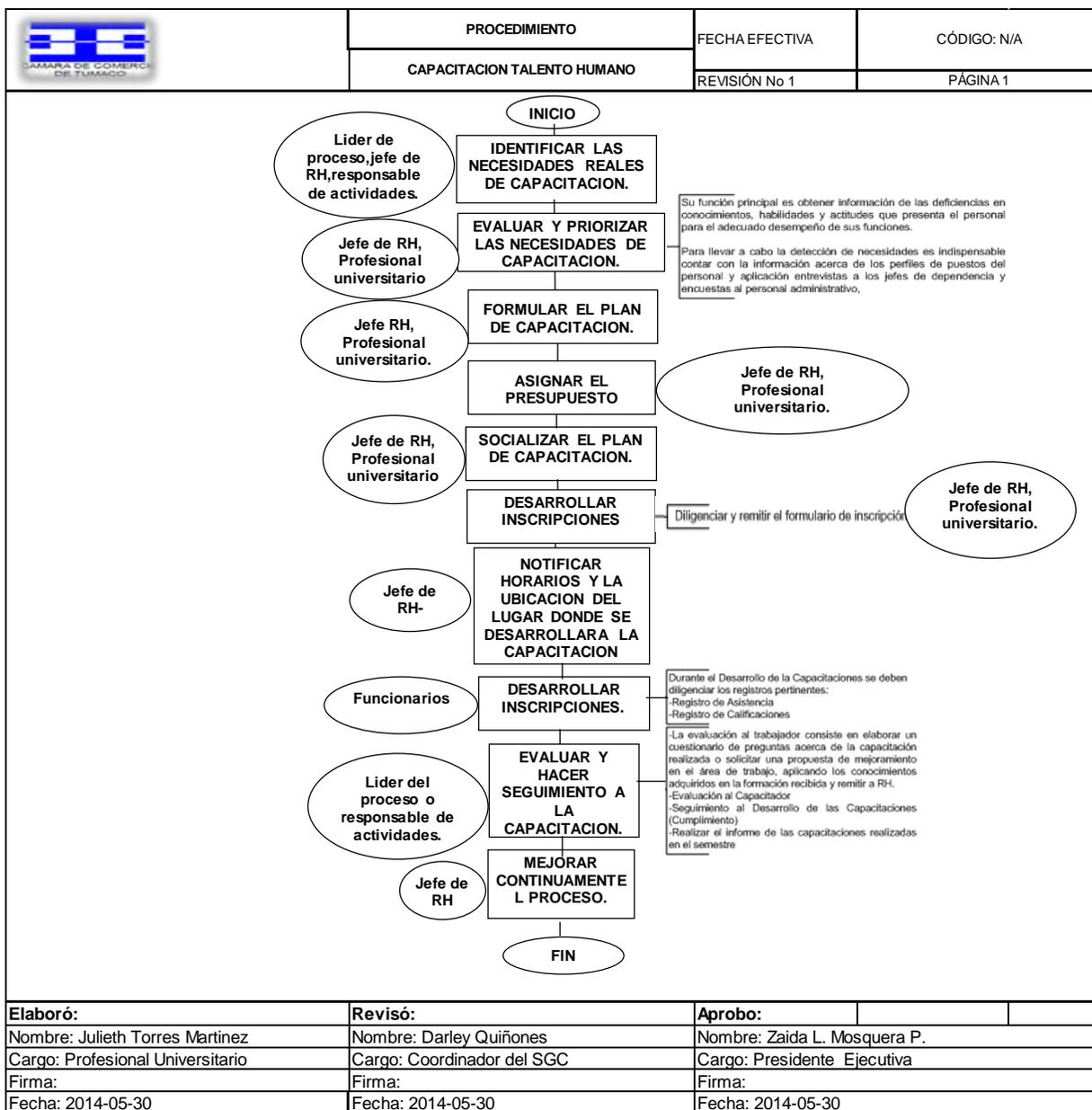
El presente Plan de Capacitación, se establece para el Talento Humano de la cámara de comercio de Tumaco integrantes de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual está compuesto por dos procesos gerenciales, tres procesos de prestación de servicios y 5 procesos de apoyo.

### 4. POLÍTICAS

- ✓ Todas las necesidades de Capacitación de los Procesos se deben comunicar al Proceso de Recurso Humano, para ingresar la información al Plan de Capacitación de la Cámara de Comercio de Tumaco.
- ✓ Vigilar el cumplimiento y efectividad del Plan de Capacitaciones de la Cámara de Comercio a través de la aplicación de los indicadores propuestos.
- ✓ La Cámara de Comercio de Tumaco deberá procurar por la continuidad laboral del Talento Humano Capacitado, considerando el desarrollo de las competencias por parte de los funcionarios y la necesidad de optimizar la inversión ejecutada por parte de la entidad, en pro del cumplimiento de la misión y la satisfacción social.
- ✓ Para la construcción y desarrollo del presente Plan de Capacitación se prioriza las capacitaciones requeridas para cumplir con los requisitos legales de acuerdo a la norma ISO 9001 y en su procedimiento de auditorías internas.
- ✓ Los funcionarios capacitados deben presentar un informe, y ejecutar al menos una sesión de retroalimentación con sus pares, con duración mínima de una (1) hora; y aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de labores propias de su cargo.

	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b> <b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 109 de 143

## 5. PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO



	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b> <b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 110 de 143

## 6. PLAN DE CAPACITACIÓN

### 6.1 ACTIVIDADES

#### 6.1.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El Plan de Capacitación para el Talento Humano de la cámara de comercio de Tumaco, se ejecuta en coherencia con el procedimiento “Capacitación Talento Humano de la empresa”, código: RH, como se describe en el siguiente Cronograma de Actividades:

 PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACION CRONOGRAMA 2015					
ITEM	ACTIVIDAD	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
1	Construcción del Plan de Capacitación	X			
2	Asignación Presupuestal	X			
3	Convocatoria, Selección y vinculación de capacitadores	X			
4	Inscripción de participantes para capacitación		X		
5	Desarrollo de las capacitaciones		X	X	X
6	Evaluación del Procedimiento		X		X
7	Acciones de Mejoramiento				X

#### 6.2 TEMAS DE CAPACITACIÓN PRIORIZADOS

- Generalidades de los Sistemas de Gestión de Calidad
- Gestión documental (control de documentos – Control de Registros)
- Formación de Auditores Internos
- Habilidades del auditor
- Indicadores de gestión
- Servicio no Conforme
- Comunicación con el cliente: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Clima organizacional

De acuerdo a las necesidades identificadas en cada dependencia la inscripción se debe desarrollar en el siguiente formato, con el propósito de distribuir los cupos en cada temática.

	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b> <b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 111 de 143

	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b> <b>IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR PROCESO Y DEPENDENCIA – 2</b> <small>(ANEXO – LISTADO DE PERSONAS)</small>	FECHA EFECTIVA:	CÓDIGO: N/A					
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 1 de 1					
PROCESO:								
DEPENDENCIA:								
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CECULA	E-MAIL	TELEFONO	NIVEL DEL CARGO	CARGO	CAPACITACIÓN REQUERIDA	FIRMA FUNCIONARIO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
La firma de este documento asume el compromiso a cumplir con la asistencias a las sesiones (horas requeridas) para la ejecución de la capacitación solicitada								
NOMBRE: CARGO: FIRMA: FECHA:		ELABORADO POR:			REVISADO POR:			
DATOS DE ELABORACIÓN								
ELABORÓ:			REVISÓ:			APRUBÓ:		

### 6.3 ESTRATEGIAS

- ✓ La intensidad horaria de las capacitaciones será mínima de 2 horas de (120 minutos).
- ✓ El horario asignado para el desarrollo de las capacitaciones, será dentro de la jornada laboral.
- ✓ Los funcionarios que asistan y aprueben las capacitaciones serán certificadas por su asistencia.
- ✓ Para la construcción y desarrollo del presente Plan de Capacitación se tiene en cuenta la encuesta realizada a los funcionarios de la Cámara de Comercio, donde se verifica el nivel de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad y los temas con mayor complejidad en su implementación.
- ✓ Para cubrir el total del personal administrativo, se abrirán inscripciones, con cupos limitados para cada tipo de capacitación priorizando aquellos funcionarios que por sus actividades se relacionen a la capacitación ofrecida.

### 6.4 METAS

Con el desarrollo del presente Plan de Capacitación se pretende:

- ✓ Brindar alternativas de Capacitación para el 100% de los funcionarios de la Cámara de Comercio Tumaco
- ✓ Desarrollar el 100% de las capacitaciones programadas.
- ✓ Evidenciar el cumplimiento de las competencias requeridas a través de la evaluación y/o socialización de las temáticas presentadas en las capacitaciones.

	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b> <b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 112 de 143

## 6.5 RECURSOS

Para el desarrollo del Plan de Capacitación de Talento Humano, se requiere de los siguientes recursos:

### 6.5.1 TALENTO HUMANO

Se requiere la convocatoria, selección y vinculación de capacitadores o entidades, para cubrir la población inscrita en las temáticas requeridas, de acuerdo a lo establecido en el presupuesto.

### 6.5.2 RECURSOS FÍSICOS

- ✓ Papelería (Certificados)
- ✓ Fotocopias
- ✓ Material didáctico
- ✓ Video Beam

### 6.5.3 INFRAESTRUCTURA

- ✓ Aula de Clases
- ✓ Auditorio Cámara de Comercio

### 6.5.4 RECURSOS TECNOLÓGICOS

- ✓ Computadores
- ✓ Hardware
- ✓ Software
- ✓ Conexión a Internet

### 6.5.5 RECURSOS FINANCIEROS

De acuerdo a los recursos necesarios para la ejecución del mencionado Plan de Capacitación.

## 6.6 INDICADORES DE MEDICIÓN

Nombre: Eficacia del Plan de Capacitación

Formula: Capacitaciones Realizadas/ Capacitaciones Planeadas x 100

Frecuencia. Anual

**Nombre:** Número de Funcionarios capacitados exitosamente

Formula: Sumatoria del número de participantes capacitados exitosamente

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	PROCESO RECURSO HUMANO  <b>PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 113 de 143

Frecuencia: Anual

Estos indicadores serán reportados en el respectivo manual del indicador.

#### DATOS DE ELABORACIÓN

<b>ELABORÓ:</b> Nombre: Julieth Torres Martínez Cargo: profesional universitario.  Firma: Fecha: 2014-05-23	<b>REVISÓ:</b> Nombre: Darley Quiñones A. Cargo: coordinador del SGC  Firma: Fecha:2014-05-23	<b>APROBÓ:</b> Nombre: Sayda Luz. Mosquera P. Cargo: Presidente Ejecutiva.  Firma: Fecha:2014-05-23
--	--	--

➤ **PLAN DE AUDITORIA INTERNA**

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD</b>				Código: NA Página: 1 de 1 Versión: 1 Vigencia a partir de:	
<b>Objetivo del Plan:</b> Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco.							
<b>Alcance del Plan:</b> Aplica para los diez procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco.							
<b>Criterios:</b> - Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008							
<b>Auditor Líder:</b> Darley Quiñones				<b>Equipo Auditor :</b> Darley Quiñones <b>Auditores Internos de Calidad:</b> Neiser Estupiñán			
<b>Fecha, Hora y Lugar de la Reunión de Apertura:</b> 13 de Octubre de 2014 ; 8:30a.m ; Auditorio Cámara de Comercio							
<b>Fecha, Hora y Lugar de la Reunión de Cierre:</b> 17 de Octubre de 2014 ; 2:00 pm ; Auditorio Cámara de Comercio							
PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Gerencia	Lunes, 13 de Octubre de 2014	10:00 a.m	Darley Quiñones	Neiser Estupiñán	5 Responsabilidad de la Dirección; 5.1 Compromiso de la Dirección; 5.2 enfoque del cliente; 5.4 planificación; 5.4.4.1 Objetivos de Calidad; 5.4.2 Planificación del Sistema; 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación; 5.5.1 responsabilidad y autoridad; 5.5.2 Representante de la Dirección; 5.5.3 Comunicación interna; 5.6 Revisión por la Dirección; 6.4 Ambiente de Trabajo	
	Oficina de Planeación	Lunes, 13 de Octubre de 2014	02:00 p.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñán	5.2 enfoque del cliente; 5.4 planificación; 5.4.4.1 Objetivos de Calidad; 5.4.2 Planificación del Sistema; 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación; 5.5.1 responsabilidad y autoridad; 5.5.2 Representante de la Dirección; 6.4 Ambiente de Trabajo; 8.2 Seguimiento y Medición; 6.4 Ambiente de Trabajo	
	Secretaría General	Lunes, 13 de Octubre de 2014	02:00 p.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñán	5.5.3 Comunicación Interna; 4.2 Gestión Documental; 6.4 Ambiente de Trabajo	
		Lunes, 13 de Octubre de 2014	02:00 p.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñán	4.2 Gestión Documental; 6.4 Ambiente de Trabajo; 6.4 Ambiente de Trabajo	

Alta dirección	Martes, 14 de Octubre de 2014	08:00 a.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	6.3 Infraestructura Literal b.) 6.4 Ambiente de Trabajo	
Jefe de Sistemas	Martes, 14 de Octubre de 2014	08:00 a.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	6.3 Infraestructura Literal b.) 6.4 Ambiente de Trabajo	
Recursos Humanos	Miércoles, 15 de Octubre de 2014	08:00 a.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, 6.4 Ambiente de Trabajo	
Jefe de Compras	Jueves, 16 de Octubre de 2014	08:00 a.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	6.1 Provisión de Recursos; 7.4 adquisición de bienes y servicios; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Contabilidad Tesorería Presupuesto Revisoría de Cuentas	Jueves, 16 de Octubre de 2014	02:00 p.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	6.1 Provisión de Recursos; 7.4 adquisición de bienes y servicios; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Calidad	Viernes 16 de Octubre de 2014	08:00 a.m.	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	4.2.1 d) Manual de Calidad, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 6.4 Ambiente de Trabajo, 7.1 Planificación para la prestación del Servicio, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.3 comunicación con el cliente; 8.2 Seguimiento y Medición; 8.2.1 Satisfacción del Cliente; 8.2.2 Auditoría Interna; 8.5.3 Acciones Preventivas; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acciones correctiva.	

Jefe De Registros Publicos	Viernes 16 de Octubre de 2014	02:00 p.m	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio), 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguinto y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)
Jefe de Promocion Y Desarrollo	Viernes 16 de Octubre de 2014	02:00 p.m	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio), 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguinto y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)
Jefe de Conciliacion	Viernes 16 de Octubre de 2014	04:00 p.m	Darley Quiñones	Neiser Estupiñan	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio), 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguinto y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)

**Observaciones:**

\* En cada proceso se verificará la aplicación de los siguientes requisitos enunciados en la norma ISO 9001:2008: 4.1 Requisitos Generales, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad, 6.3 Infraestructura, 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de datos, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acciones Correctivas y 8.5.3 Acciones Preventivas.

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Profesional Universitario	Darley Quiñones	Presidente Ejecutiva
<b>NOMBRE:</b>	Julieth Cristina Torres Martinez	Coordinador Del SGC	Sayda Luz Mosquera P.
<b>FIRMA:</b>			
<b>FECHA:</b>	2014-05-30	2014-05-30	2014-05-30

➤ **PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO**



**Sistema de Gestión de Calidad**

**Plan de Revisión por la Dirección**

**Versión 1**

**Proceso: Direccionamiento Estratégico**

Junio 2014

 CAMARA DE COMERCIO DE TLAXACO	<i>PROCESO RECURSO HUMANO</i>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
	<b>PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	REVISIÓN No 1	PÁGINA 118 de 143

## INTRODUCCIÓN

Según la norma ISO 9001 la alta dirección debe a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia continuas.

La revisión por la dirección se enfoca en analizar los resultados obtenidos con las auditorías internas de las cuales resultan no conformidades y observaciones, que según el caso el líder del proceso debe implementar acciones correctivas que den solución a los hallazgos.

De igual manera, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio, el estado de las acciones correctivas y preventivas, el seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección y los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, entre otros, son los insumos para llevar a cabo una efectiva revisión y análisis del sistema para la toma de decisiones acertada y oportuna.

De la Revisión por la Dirección se obtiene un informe o acta a la cual y de acuerdo a los hallazgos encontrados se deberá realizar la planeación y el registro a través de planes de mejora los cuales permiten identificar las actividades en las que se incurren para atender las recomendaciones de la Dirección. Los integrantes de cada proceso, deben implementar las mejoras sugeridas por la Alta Dirección y realizarles el seguimiento de la efectividad en su implementación.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	<i>PROCESO RECURSO HUMANO</i> <b>PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 119 de 143

## 2. OBJETIVOS DEL PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer de manera específica los lineamientos que permitan en forma objetiva y práctica, llevar efecto la revisión del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco por parte de la dirección, con el propósito de garantizar el aseguramiento continuo de calidad en términos de su idoneidad, adecuación y eficacia.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el Cumplimiento de las directrices de la política de calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco
- Analizar el Cumplimiento de los Objetivos de Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco
- Analizar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio
- Definir estrategias para Incorporar las decisiones de la alta dirección sobre el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad

## 3. ALCANCE DEL PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El procedimiento se aplica para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad que incluya todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Tumaco y comprende desde la planeación y definición de actividades para elaborar el informe, hasta la evaluación y seguimiento de las decisiones y acciones sugeridas en el proceso de revisión.

## 4. PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO

### 4.1 PROVEEDOR

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

### 4.2 INSUMOS

- a) Manual de calidad
- b) Políticas y objetivos de calidad

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	<i>PROCESO RECURSO HUMANO</i>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
	<b><i>PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</i></b>	REVISIÓN No 1	PÁGINA 120 de 143

- c) Los resultados de auditorías internas.
- d) La retroalimentación del cliente. (Encuestas de satisfacción)
- e) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio (Reporte de no conformidad)
  
- f) El estado de las acciones correctivas y preventivas. (Estado de planes de mejoramiento.)
- g) Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección.
- h) Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- i) Informes y resultados de indicadores
- j) Las recomendaciones para la mejora.
- k) Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados (Mapa de riesgos y plan de mejoras.)

### **4.3 RESULTADOS**

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones que se tomen, en relación con los siguientes aspectos:

- La mejora de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- La mejora del producto o del servicio en relación con los requisitos del usuario la institución y la norma.
- Las necesidades de recursos para garantizar el aseguramiento de la calidad.

Los usuarios y responsables de los procesos con quienes reciben los resultados de la Revisión por la Dirección.

### **4.4 INDICADORES**

Nivel de cumplimiento del Plan de Revisión por la Dirección  
 Porcentaje de procesos revisados.

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b>  <b>PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 121 de 143

#### 4.5 ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	Documento/ Registros
1.	Programar la revisión de los requisitos de la norma y el desempeño de Sistema Gestión de la calidad aplicables a sus procesos con un mes de anticipación a la programación de la revisión por la dirección	Jefe De Oficina de Planeación - Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad	Programación.
2.	Programar la revisión por la dirección y convocar al comité directivo de calidad. (Anual)	Jefe De Oficina de Planeación - Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad	Programación.
3.	Preparar y presentar la información que tienen que entregar cada uno de los responsables de los procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resultados de auditorías</b></li> <li>• <b>Retroalimentación del cliente</b></li> <li>• <b>Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio</b></li> <li>• <b>Estado de las acciones correctivas y preventivas</b></li> <li>• <b>Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección</b></li> <li>• <b>Cambios que podrían afectar al SIG</b></li> <li>• <b>Recomendaciones para la mejora</b></li> </ul>	Responsables o Líderes de Procesos	Informes

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riesgos actualizados e</b> identificados para la entidad</li> </ul>		
<b>4.</b>	Analizar el estado actual del sistema de gestión de calidad con fundamento en los informes presentados.	Equipo Alta Dirección	Acta de Revisión por la Dirección
<b>5.</b>	<p>Conservar y proteger los registros relacionados con la Revisión o la Dirección:</p> <p>Recopilar y mantener todos los registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos de la Revisión por la Dirección tales como:</p> <p>Plan de Revisión por la Dirección, Citaciones a reunión programa de Revisión por la Dirección, Acta de la Revisión por la Dirección, Formato de Acciones de mejora, Formato de Plan de Mejoramiento, Plan de Acción, seguimiento al Plan de Acción, avances y resultados, informes de Revisión por la Dirección, y otras evidencias según sea el caso, que en conjunto serán los insumos para las revisiones posteriores.</p>	Equipo SGC	Actas, Planes, listas de asistencias.
<b>6.</b>	Elaborar un plan de mejoramiento y/o Plan de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora, con base en el análisis realizado y las necesidades o mejoras.	Responsables o Líderes de Proceso	Plan de Acciones, Correctivas, Preventivas o de Mejora
<b>7.</b>	Verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de los Planes elaborados	Equipo SGC Director de Planeación	Actas de Seguimiento

	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b> <b>PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 123 de 143

## 5. CRONOGRAMA - PROPUESTO

						
<b>CRONOGRAMA REVISION POR LA DIRECCION - SGC</b>						
No.	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	FECHAS	RECURSOS	RESULTADOS (METAS)	RESPONSABLES
1	P	Solicitud de envío de información para la preparación de la Revisión por la Dirección	10/08/2014	Memorandos	Manual de calidad revisado y aprobado.	Coordinador del SGC Presidente ejecutiva Líderes de Proceso
2	P	Programación de la Revisión por la Dirección	15/10/2014	Invitaciones	Invitación	Coordinador del SGC
3	H	Realización de la Revisión por la Dirección - Revisión de las entradas para la revisión por la Dirección: Revisión del manual de calidad (Política y Objetivos de Calidad) y su aplicación a la Cámara de Comercio.	24/10/2014	Auditorio Cámara de Comercio	Manual de calidad revisado y aprobado.	Presidente ejecutiva
4	H	Revisión de cada uno de los procedimientos para identificar si cumplen con los requisitos del SGC.	24/10/2014	Video beam	10 Procedimientos revisados	Presidente ejecutiva
5	H	Revisión del cronograma para documentación de los procedimientos que son necesarios en el desarrollo de los procesos.	24/10/2014	Video beam	cronograma revisado y aprobado por la dirección.	Presidente ejecutiva
6	H	Revisión de las caracterizaciones de los procesos	24/10/2014	Video beam	Plan de auditorías revisado	Presidente ejecutiva
7	H	Revisión de los resultados del nivel de satisfacción de los Usuarios	24/10/2014	Video beam	Caracterizaciones de los procesos revisados.	Presidente ejecutiva

 CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO	<b>PROCESO RECURSO HUMANO</b> <b>PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
			REVISIÓN No 1	PÁGINA 7 de 143

8	H	Revisión del plan de mejoramiento de la Gestión por Procesos	24/10/2014	Video beam	Plan de mejoración de procesos revisado y aprobado	Presidente ejecutiva
9	H	Revisión de los resultados de las Auditorías Internas de Calidad	24/10/2014	Video beam	revisión de resultados de auditorías	Presidente ejecutiva
10	H	Revisión de las acciones correctivas identificadas en auditorías internas	24/10/2014	Video beam	Acciones correctivas revisadas y aprobadas	Presidente ejecutiva
11	H	Revisión de los resultados de los indicadores de Gestión de los Procesos	24/10/2014	Video beam	compromiso de la alta dirección revisado y aprobado	Presidente ejecutiva
12	H	Revisión de la planeación estratégica de la empresa.	24/10/2014	Video beam	planeación estratégica revisada, documentada y aprobada.	Presidente ejecutiva
13	V	Conclusiones de la Revisión por la Dirección	24/10/2014	Video beam	Acta Revisión Por la Dirección	Presidente ejecutiva
14	V	Elaboración del Acta de Revisión por la Dirección	27/10/2014	Auditorio Cámara de Comercio	Acta Revisión Por la Dirección	Coordinador del SGC
15	A	Elaboración del Plan de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora fruto de las conclusiones de la Revisión por la Dirección	30/10/2014	Auditorio Cámara de Comercio	Plan de Acción	Coordinador del SGC Líderes de Proceso
16	A	Seguimiento a las acciones propuestas	12/12/2014	Video beam	Acta de seguimiento	Coordinador del SGC Líderes de Proceso Presidente ejecutiva

 <small>CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO</small>	<i>PROCESO RECURSO HUMANO</i> <b>PLAN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	FECHA EFECTIVA	CÓDIGO: N/A
		REVISIÓN No 1	PÁGINA 125 de 143

### **DATOS DE ELABORACIÓN**

<b>ELABORÓ:</b> Cargo: profesional universitario Nombre: Julieth Torres Martínez Fecha: 04-06-2014 Firma:	<b>REVISÓ:</b> Cargo: Coordinador del SGC Nombre: Darley Quiñones Fecha: 04-06-2014 Firma:	<b>APROBÓ:</b> Cargo: Presidente Ejecutiva Nombre: Sayda Luz Mosquera Fecha: 04-06-2014 Firma:
---	--	--

➤ **PLAN PARA SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS**

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD <b>PLAN PARA LA SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS</b>						FECHA EFECTIVA: CÓDIGO: SGC-FR-08								
								REVISIÓN: PÁGINA: 1 DE 1								
<b>PROCESO: Requisitos de la documentación</b>																
<b>DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA:</b> Se evidencia que los procedimientos no se encuentran revisados y actualizados de acuerdo a las actividades que se desarrollan cotidianamente; además no se evidencia la copia controlada en los procedimientos revisados incumpliendo los procedimientos de control de documentos y registros.  Teniendo en cuenta que la entidad debe gestionar el conjunto de datos necesarios para soportar el desempeño de los procesos y que los registros deben ser recuperables fácilmente, se evidencia que los espacios en donde está ubicado el Archivo de la Cámara de Comercio Tumaco presenta congestión, humedad y no es el adecuado teniendo en cuenta que es el lugar donde reposa la memoria institucional, por lo anterior es urgente reasignar una espacio adecuado y amplio para este proceso.																
<b>IMPACTO:</b> Afecta efectividad: X      Afecta imagen:      Afecta sostenibilidad:																
<b>ANÁLISIS DE CAUSAS:</b> - Incumplimiento y desconocimiento del procedimiento de Control de Documentos y Control de Registros. - Infraestructura inadecuada y en riesgo - No está claro dentro del procedimiento la directriz acerca de que la actualización de documentos se debe hacer teniendo como única referencia la información reportada por el funcionario responsable del proceso.																
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:</b> CATEGORÍA:      Método no definido o inadecuado:      Incumplimiento Procedimiento: X      Falta de Entrenamiento o conocimiento: X      Falta de Recursos:      Planeación Inadecuada:																
<b>PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR</b>																
No.	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (a-m-d)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME		Requisito(s) que se incumple ISO 9001	TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES
		Potencial	Real		CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA					SÍ	NO		
1	2014-05-20		X	4.2.3	X				Actualizar la información de los Procedimientos del Proceso de archivo, de acuerdo a los parámetros definidos sobre la gestión documental.	Coordinadora Operativa de los Registros Públicos.	2014-05-21	2014-06-05				
2	2014-05-23		X	4.2.3			X		Definir dentro del procedimiento de Control de Documentos los medios validos para la actualización de la documentación.	Presidente ejecutiva Coordinador del SGC	2014-05-26	2014-06-05				
3	2014-05-22		X	4.2	X				Sensibilizar al personal, sobre el Control de la Documentación y sus medios validos de consulta para su actualización.	Presidente ejecutiva Coordinador del SGC Jefe de registros públicos	2014-05-27	2014-06-02				
4	2014-05-28		X	4.2		X			Elaborar un Plan para la estructuración del sistema de archivo.	Coordinadora Operativa de los Registros Públicos. Coordinador del SGC.	2014-06-05	2014-06-10				
					<b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:</b>					<b>REVISADO POR:</b>						
CARGO:					Coordinador del SGC					Presidente ejecutiva						
NOMBRE:					Darley Quifiones					Sayda Luz Mosquera						
FIRMA:																
FECHA:					30/05/2014					30/05/2014						

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						FECHA EFECTIVA:		CÓDIGO: SGC-FR-08						
		<b>PLAN PARA LA SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS</b>						REVISIÓN:		PÁGINA: 1 DE 1						
<b>PROCESO: Control De Servicio No Conforme</b>																
<b>DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA:</b> Se evidencia conocimiento sobre el procedimiento de Servicio No Conforme. Sin embargo, aún no es posible evidenciar su registro y tratamiento																
<b>IMPACTO:</b>																
Afecta efectividad: X			Afecta imagen:			Afecta sostenibilidad:										
<b>ANÁLISIS DE CAUSAS:</b> - El Procedimiento y el formato aplicables para el tratamiento del Servicio No Conforme no fue socializado a los funcionarios de la Cámara de Comercio. - Desconocimiento de la herramienta para realizar tratamiento al Servicio No Conforme. - El Reconocimiento del Servicio No Conforme se realiza de manera informal.																
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:</b>																
<b>CATEGORÍA:</b>		Método no definido o inadecuado:			Incumplimiento Procedimiento: X		Falta de Entrenamiento o conocimiento:		Falta de Recursos:		Planeación Inadecuada:					
<b>PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR</b>																
No.	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME			TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES
		Potencial	Real	Requisito(s) que se incumple ISO 9001	CORRECTORA	MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA					SÍ	NO		
1	2014-05-12		X	8,3	X				Capacitar a los funcionarios en la identificación de Servicios No Conformes	Presidente ejecutiva Coordinador del SGC	2014-06-13	16/06/2014				
2	2014-05-12		X	8,3			X		Determinar los requisitos relacionados o exigidos por los usuarios de las diferentes Áreas de la Cámara de Comercio Tumaco a través de la implementación de la Tabla de Requisitos de conformidad	Presidente ejecutiva Coordinador del SGC Jefes de áreas	2014-06-17	2014-06-18				
3	2014-05-12		X	8,3			X		Evidenciar el Tratamiento y Seguimiento al Servicio No Conforme, de acuerdo al procedimiento Establecido.	Presidente ejecutiva Coordinador del SGC Jefes de áreas	2014-06-19	2014-06-20				
4	2014-05-12		X	8,3			X		Realizar Capacitación a los Funcionarios sobre el tratamiento de los Problemas, a través de Metodologías Adecuadas (Espina de Pescado; 5 porqués; Árbol de Problemas etc.).	Presidente ejecutiva Coordinador del SGC	2014-06-24	2014-06-26				
		<b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:</b>				<b>REVISADO POR:</b>										
		<b>CARGO:</b> Coordinador del SGC				<b>REVISADO POR:</b> Presidente ejecutiva										
		<b>NOMBRE:</b> Darley Quiñones				<b>REVISADO POR:</b> Sayda Luz Mosquera										
		<b>FIRMA:</b>														
		<b>FECHA:</b> 27/05/2014				<b>FECHA:</b> 27/05/2014										



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FECHA EFECTIVA:

CÓDIGO: SGC-FR-08

**PLAN PARA LA SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS**

REVISIÓN:

PÁGINA: 1 DE 1

PROCESO: Analisis De Datos

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA:**

Se evidencia conocimiento sobre los indicadores que miden al Proceso, Sin embargo, aún no es posible evidenciar el análisis y la toma de decisiones con base en los datos de esos Indicadores.

**IMPACTO:**

Afecta efectividad: X

Afecta imagen:

Afecta sostenibilidad:

**ANÁLISIS DE CAUSAS:**

- No existe una metodología que guíe a los funcionarios en el análisis y toma de decisiones con base en datos, para la mejora continua.

**METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:**

CATEGORÍA: Método no definido o inadecuado:

Incumplimiento Procedimiento: X

Falta de Entrenamiento o conocimiento:

Falta de Recursos:

Planeación Inadecuada:

**PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR**

No.	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME		Requisito(s) que se incumple ISO 9001	TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES
		Potencial	Real		CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA					SÍ	NO		
1	2014-05-12		X	8.4/8.2.3				X	Diseñar, implementar y socializar la Guía para la Gestión del Mejoramiento Continuo	Coordinador SGC	01/07/2014	08/07/2014				
2	2014-05-12		X	8.4/8.2.3				X	Calcular y analizar los indicadores establecidos para los procesos, en el análisis se debe establecer las dificultades y/o fortalezas que se identifican con el indicador, lo anterior con el propósito de tomar decisiones a tiempo o detectar cualquier desviación e identificación de servicios no conformes al interior del proceso y/o áreas de trabajo.	Coordinador SGC	10/07/2014	17/07/2014				
3	2014-05-12		X	8.4/8.2.3				X	Realizar seguimiento a la eficacia en la implementación de las acciones propuestas.	Coordinador SGC	21/07/2014	25/07/2014				

	<b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Coordinador SGC	Presidente Ejecutiva
<b>NOMBRE:</b>	Darley Quiñones	Sajda Luz Mosquera
<b>FIRMA:</b>		
<b>FECHA:</b>	30/05/2014	30/05/2014

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						FECHA EFECTIVA:		CÓDIGO: SGC-FR-08							
		<b>PLAN PARA LA SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA, PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O CORRECTORAS</b>						REVISIÓN:		PÁGINA: 1 DE 1							
<b>PROCESO:</b> Atención al usuario																	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA:</b> - Se evidencia conocimiento sobre el procedimiento de QRSyF, con su respectivo formato en la versión actualizada. Sin embargo, aún no es posible evidenciar el tratamiento a las QRSyF.																	
<b>IMPACTO:</b> <table border="0" style="width:100%"> <tr> <td style="width:33%">Afecta efectividad: X</td> <td style="width:33%">Afecta imagen: X</td> <td style="width:33%">Afecta sostenibilidad:</td> </tr> </table>												Afecta efectividad: X	Afecta imagen: X	Afecta sostenibilidad:			
Afecta efectividad: X	Afecta imagen: X	Afecta sostenibilidad:															
<b>ANÁLISIS DE CAUSAS:</b> - Inexistencia de la Cultura del registro de las QRSyF por parte de los usuarios - No se ha evaluado la eficacia de los medios utilizados para presentar la QRSyF. (Buzón de Sugerencias; Internet; Correos Electrónicos) - No existe un responsable en la Oficina de Atención al Usuario																	
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:</b> <b>CATEGORÍA:</b> <table border="0" style="width:100%"> <tr> <td style="width:33%">Método no definido o inadecuado:</td> <td style="width:16%">Incumplimiento P</td> <td style="width:16%">ocedimiento: X</td> <td style="width:16%">Falta de Entrenamiento o conocimiento: X</td> <td style="width:16%">Falta de Recursos:</td> <td style="width:16%">Planeación Inadecuada:</td> </tr> </table>												Método no definido o inadecuado:	Incumplimiento P	ocedimiento: X	Falta de Entrenamiento o conocimiento: X	Falta de Recursos:	Planeación Inadecuada:
Método no definido o inadecuado:	Incumplimiento P	ocedimiento: X	Falta de Entrenamiento o conocimiento: X	Falta de Recursos:	Planeación Inadecuada:												
<b>PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR</b>																	
No.	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME		Requisito(s) que se incumple ISO 3001	TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	¿LA ACCIÓN FUE EFECTIVA?		FECHA DE CIERRE REAL (a-m-d)	OBSERVACIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES	
		Potencial	Real		CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA					SÍ	NO			
1	2014-05-12		x	7,2,3/8,2,4	X				Evidenciar el Tratamiento y Seguimiento a las QRSyF, de acuerdo a los plazos establecidos en el procedimiento.	Coordinador del SGC	2014-08-04	2014-08-08				Página 3	
2	2014-05-12		x	7,2,3/8,2,4		X			Realizar campaña de Sensibilización dirigida a los usuarios, sobre la importancia de presentar las QRSyF de manera responsable.	Coordinador del SGC Presidente Ejecutivo	2014-08-12	2014-08-14					
3	2014-05-12		x	7,2,3/8,2,4			X		Identificar medios eficaces para presentar las QRSyF y proponer o mejorar (si es pertinente) los medios para la identificación de las QRSyF.	Coordinador del SGC Presidente Ejecutivo	2014-08-20	2014-08-25					
					<b>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:</b>				<b>REVISADO POR:</b>								
					<b>CARGO:</b>				Coordinador Del SGC								
					<b>NOMBRE:</b>				Darley Quiñones								
					<b>FIRMA:</b>												
					<b>FECHA:</b>				30/05/2014								

**DELEGACIÓN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SGC EQUIPO LIDER**

<b>PROCESO (AREA)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>REGISTROS PUBLICOS</b>	Jefe jurídico de los registros públicos  Coordinadora Operativa De Los Registros Públicos.
<b>SISTEMAS Y COMUNICACION</b>	jefe de sistemas
<b>ADMINISTRACION Y FINANCIERA</b>	Presidente ejecutiva cámara de comercio.  Jefe Operativa Y Financiera
<b>CONTABILIDAD</b>	jefe contabilidad
<b>PROMOCION Y DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	Jefe Promoción
<b>CONCILIACION</b>	Jefe jurídico de los registros públicos

**Fuente: el presente estudio**

El anterior cuadro representa al equipo líder que se asignó por parte de la dirección ejecutiva para colaborar en el proceso de implementación del SGC.

### **13. CONCLUSIONES**

En el transcurso del desarrollo del plan de seguimiento en la cámara de comercio de Tumaco, logre visualizar que esta entidad cuenta con un personal calificado iniciando desde la alta dirección y pienso que esta institución tiene todo el potencial para sacar adelante en un menor tiempo posible la certificación en ISO 9001:2008, solo que debe de haber un poco más de organización en cuanto al tema del SGC, es decir ordenar el tiempo para dedicarse a este proceso.

Además el plan de seguimiento fue satisfactorio porque se logró conocer los diferentes puntos de vistas y conocimientos que tienen los trabajadores de la cámara de comercio con lo relacionado con el tema de implementación donde se interpretó que la falta de tiempo es uno de los factores que no les ha permitido avanzar con el proceso. Y pienso que cuando existen este tipo de situaciones la empresa debe tomar acciones de mejoras y por este motivo se planteó el plan de implementación para la empresa, con el fin de que sea útil para la entidad.

## 14. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación, se recomienda que todo el personal de cámara de comercio debe trabajar constantemente en equipo, no se trata de que algunos trabajadores lo hagan si no que todos los miembros de la organización. Con el fin de que se genere un trabajo con calidad y así mismo un agradable ambiente laboral; ya que esto es muy importante para que se siga prestando un servicio de excelente calidad en la organización con el propósito de generar un mayor rendimiento con efectividad en cada uno de los procesos.

Es necesario que para seguir con este proceso de implementación en la cámara de comercio de Tumaco se lleve un adecuado manejo de la información en cuanto a los cambios de algunos procesos y de nuevos servicios que se ejecuten en la entidad, ya que a la hora de responderle al usuario cualquier inquietud o de orientarlo, se logre cumplir con las necesidades o expectativas de estas personas. Por ello es importante que todo el personal de esta entidad este totalmente informado, para que se logre hacer un buen uso de la comunicación organizacional, donde con anticipación el personal se entere de las actividades o requisitos nuevos que se darán en dicho ente.

También es importante que se esté actualizando toda la información de la empresa a su debido tiempo iniciando desde la información que se publica en la página web. puesto que es ideal que toda la información tanto de la empresa, como la que se le brinda a los usuarios se encuentre al día para evitar inconvenientes en los procesos de la entidad y con el cliente.

También es importante que todos los funcionarios hagan un buen uso o manejo de la información que se les brinda a través de los correos informativos enviados por compañeros de otras cámaras, es decir que revisen a tiempo y constantemente los correos electrónicos; con el fin de que amplíen y obtengan nuevos conocimientos para algunos de los procesos que se manejan en la entidad.

Es necesario que la persona encargada del archivo utilice todos los implementos de protección necesarios para evitar cualquier infección o enfermedad a largo plazo, ya que el archivo es un lugar donde se puede adquirir enfermedades respiratorias. por esta razón es importante que cada vez que se ingrese al archivo por cualquier documento esta persona debe utilizar la protección más adecuada para evitar cualquier incidente.

La oficina de radicación-digitalización necesita de un espacio más cómodo y adecuado, en condiciones más saludables. Puesto que, es un espacio muy

pequeño y para las funciones que se realizan en este sitio el espacio no es el mejor.

Para el proceso de implementación es necesario que se sensibilice al personal continuamente con el propósito de terminar pronto con este proceso de implementar y alcanzar lo más rápido posible la certificación en ISO 9001:2008.

En cuanto al manejo de la documentación es ideal que en cada una de las áreas el personal se apropie de la documentación y tenga más cuidado y control a la hora de ubicarlos. para que, cuando sea el momento de devolverlos o cuando los necesiten para algún proceso estén en el lugar adecuado y así de esta manera los funcionarios no tendrán inconvenientes en el momento de realizar sus tareas.

Es de vital importancia que en la página web de la cámara de comercio de Tumaco se publiquen los avances del sistema de gestión de calidad, con el propósito de que los visitantes se enteren de los ideales que se están llevando a cabo la entidad.

Es necesario que la entidad adquiera los servicios de seguridad, es decir que contraten a una persona para que se encargue de llevar la vigilancia en la cámara de comercio de Tumaco, con el fin de proteger a los usuarios y trabajadores de la empresa. Además para brindarles protección a las personas que acuden a esta. Por otro lado es importante que todo ente económico tenga los servicios de vigilancia porque de cierta forma toda entidad conformada legalmente debe utilizar este servicio ya que la delincuencia y el orden público existe en el municipio.

De acuerdo al cargo establecer y asignar muy bien las tareas a cada uno de los trabajadores, para que ellos logren alcanzar las metas propuestas por la entidad. Puesto que al no estar bien asignadas las labores, puede ocurrir que los procesos no se realicen adecuadamente.

El formato de encuesta para los usuarios que se encuentra ubicado en caja, para medir la satisfacción del cliente, tiene que estar ubicado en cada una de las oficinas de la entidad, para que cuando la persona adquiera el servicio inmediatamente evalúe al funcionario que le brindo la información. Y así de esta manera se va a tener un dato más efectivo de cómo se está dando el servicio al cliente en la cámara de comercio de Tumaco.

## BIBLIOGRAFIA

BRAVO, NILSON y NAVIA, Kelly Yohana. Plan de mejoramiento de servicio al cliente para la nueva EPS, (entidad promotora de salud) del municipio de Tumaco. Pasto: Universidad de Nariño, 2011.

ERAZO YANDAR, Nicole carolina. Propuesta de mejoramiento de los procesos de gestión de talento humano reclutamiento, selección inducción y capacitación. En la constructora nuevo horizonte SAS de la ciudad de pasto. Trabajo de grado. Pasto: Universidad de Nariño, 2012.

FERNANDEZ HATRE, Alfonso, Implementación de un sistema de calidad norma ISO 9001: Bogotá: s.n. 2000.

Folleto Cámara De Comercio Tumaco. 2013.

FONSECA, Oliveth y RIVERA MORENO, Diana Paola. Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo UNIPHARM. Bogotá: Universidad de la salle, 2008.

ISO 9001 para la pequeña empresa. Recomendaciones del Comité ISO/TC 176. 3.ª edición. Pág. 15, Edita: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), 2010.

ISO 9001:2008 (traducción oficial) Cuarta edición 2008-11-15.

MARLON, Proaño R. Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad. Bogotá: s.n. 2000. p.81.

TOMÁS, José,; FONTALVO, Herrera y VERGARA, Juan Carlos. La Gestión De La Calidad En Los Servicios ISO 9001. Bogotá: Norma, 2008.

## NETGRAFIA

Disponible en Internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

Disponible en Internet: [www.nqa.com/esp/atozservices/article.asp](http://www.nqa.com/esp/atozservices/article.asp)

Disponible en Internet: [www.Camaradecomerciocali](http://www.Camaradecomerciocali)

El texto del Sistema de Gestión de Calidad f en su totalidad se encuentra disponible: [http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion\\_iso\\_9001/certificacion\\_iso\\_9001.asp?CodIdioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?CodIdioma=ESP) el día 3º de Agosto de 2009.

El texto del Sistema de Gestión Ambiental en su totalidad se encuentra disponible en:

[http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion\\_iso\\_14001/certificacion\\_iso\\_14001.asp?CodIdioma=ESP](http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_14001/certificacion_iso_14001.asp?CodIdioma=ESP) el día Agosto 30 de 2009.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDO A TODOS LOS FUNCIONARIOS

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



2013

## PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO PERIODO 2013-2014.

Encuesta dirigida a todos los funcionarios

**OBJETIVO:** Medir el grado de conocimiento y la percepción que el personal de la cámara de comercio de Tumaco, tiene a cerca de la implementación del sistema de gestión de calidad.

De la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación y de las acciones de mejora que se tome.

**INSTRUCCIONES:** De acuerdo a su conocimiento y su percepción, marque con una X (equis), la alternativa que usted estime conveniente y responda las preguntas en el espacio correspondiente:

1. ¿Conoce usted el Plan Estratégico de la cámara de comercio?

- a). Definitivamente si
- b). Probablemente si
- c). probablemente no
- d). Definitivamente no

2. ¿Cada cuanto tiempo recibe capacitación?

- a). Trimestral
- b). Semestral
- c). Anual
- d). Otros (nunca)

3. La cámara de comercio mantiene identificados y definidos los procesos que ejecuta?

- a). Si \_\_\_\_
- b). No \_\_\_\_

4. Conoce usted que es un Sistema de Gestión de Calidad?

Si su respuesta es "si", en dos renglones defina el concepto

- a). Si \_\_\_\_
- b). No \_\_\_\_

---

---



2013

Si su respuesta es afirmativa, continúe diligenciando el formulario.

5. ¿En la cámara de comercio de Tumaco se está implementando un sistema de gestión de calidad?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

6. ¿Según la siguiente escala cuál es el nivel de conocimiento del SGC de la cámara de comercio?

(Marque su respuesta, considerando que "1"= nulo y "5"= excelente)

- a) 1 \_\_\_
- b) 2 \_\_\_
- c) 3 \_\_\_
- d) 4 \_\_\_
- e) 5 \_\_\_

7. ¿Cuáles procedimientos regulan la adecuada gestión documental?

- a. Control de Archivo y Control de Registro
- b. Control de Documentos y Control de Archivo
- c. Control de Documentos y Control de Registros

8. ¿Conoce y entiende la política y los objetivos de calidad?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

9. ¿Conoce el proceso en el que desempeña sus actividades?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

10. ¿Conoce el procedimiento en el que aplica a sus funciones?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

11. ¿Cuáles son los 6 procedimientos obligatorios que exige la norma ISO 9001?

---

---



2013

12. ¿Conoce cuáles son las competencias requeridas para ejercer su cargo?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

13. ¿El ambiente de trabajo en que se desempeña es adecuado para las funciones desarrolladas?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

14. ¿Se ha documentado y socializado los requisitos de los servicios de la GC?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

15. ¿La GC cuenta con un procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

16. ¿Conoce el procedimiento de Servicio No Conforme?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

17. ¿Conoce los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

18. ¿Ha participado en Auditorías Internas?

- a) Si \_\_\_
- b) No \_\_\_

19. ¿Según su concepto qué nivel de importancia tiene la aplicación del SGC?

(Marque su respuesta, considerando que "1"= nula y "5"= muy alta)

- a) 1 \_\_\_ b) 2 \_\_\_ c) 3 \_\_\_ d) 4 \_\_\_ e) 5 \_\_\_

20. ¿Cuál es la principal dificultad que se encuentra para aplicar el SGC en la cámara de comercio?

- a). Falta de Tiempo
- b). Falta de Recursos
- c). Insuficiente Liderazgo de la Alta Dirección



2019

d). Débil Voluntad del personal

21. ¿Qué sugerencias tiene para que se mejore el proceso de implementación del SGC en la cámara de comercio?

---

---

¡Gracias por su contribución al mejoramiento continuo de la cámara de comercio de Tumaco!

## ANEXO 2. FORMATO DE ENTREVISTA PARA LA ALTA DIRECCIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUMACO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



2013

### ENTREVISTA PARA LA ALTA DIRECCION DE LA CAMARA DE COMERCIO DE TUMACO

1. ¿Qué importancia le da usted al aplicar un sistema de gestión de la calidad en la cámara de comercio de Tumaco?
2. ¿Desde la alta gerencia que opina usted sobre la satisfacción del cliente? ¿qué influencia tiene este enfoque para el SGC?
3. ¿Cada cuánto se le informa al personal sobre los avances del SGC? ¿ Cree que es necesario hacerlo?
4. ¿Por qué cree usted que en la cámara de comercio hasta el momento no se ha logrado implementar el SGC, para alcanzar la certificación en ISO 9001:2008?
5. ¿Cómo se da la comunicación interna dentro de la cámara de comercio? ¿cuáles son los procesos que se utilizan?
6. ¿De qué forma usted se cerciora de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?
7. ¿Qué mecanismos se están utilizando para aumentar la satisfacción del cliente en la prestación de los servicios?
8. ¿Cuenta con un procedimiento para evaluar al personal en el cumplimiento de los objetivos y metas de calidad?
9. ¿Cree usted que la cámara de comercio cuenta con una infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?
10. ¿Cómo la organización determina y gestiona un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?
11. ¿Cómo selecciona y evalúa usted a sus proveedores?
12. ¿Qué acciones se están tomando para mejorar continuamente la eficacia del sistema del sistema de gestión de la calidad?
13. ¿Cómo se asegura usted de que el jefe de cada área está realizando las correcciones y está tomando las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?

### ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS DE LAS INSTALACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO TUMACO



Entrada principal de la empresa, recepcionista.

Fuente el presente estudio

## ANEXO 4. FOTOGRAFÍAS REGISTROS PÚBLICOS, ATENCIÓN AL USUARIO



Oficinas de atención al público

**Fuente el presente estudio**