

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(108)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JOHANNA RIVERA ERIKA MARCELA CARVAJALINO ARIAS		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	CARLOS ALBEIRO MENESES PÉREZ		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS DE CALIDAD EXIGIDAS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001, 2008 DE LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO CESAR, APC EMCAR ESP		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>En Colombia, el interés por la calidad surgió hace ya varios años, cuando se empezó a discutir en torno a los círculos de calidad.</p> <p>Normalmente existe un responsable de calidad que vela por el cumplimiento de lo dispuesto. La presente investigación se realizó para conocer la necesidad de certificar los procesos en la empresa APC EMCAR ESP, con el fin de fortalecer y lograr un mejor servicio a la comunidad.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 108	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



**PROPUESTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS
DE CALIDAD EXIGIDAS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LOS
PARÁMETROS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001, 2008 DE
LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO CESAR, APC
EMCAR ESP**

**JOHANNA RIVERA
ERIKA MARCELA CARVAJALINO ARIAS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

**PROPUESTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS
DE CALIDAD EXIGIDAS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LOS
PARÁMETROS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001, 2008 DE
LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO CESAR, APC
EMCAR ESP**

**JOHANNA RIVERA
ERIKA MARCELA CARVAJALINO ARIAS**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Administrador de
Empresas.**

**Director
CARLOS ALBEIRO MENESES PÉREZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

ADVERTENCIA

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Al Administrador de Empresas CARLOS ALBEIRO MENESES PÉREZ, director del trabajo de grado por su respaldo, colaboración y asesoría.

A las directivas de la empresa APC EMCAR ESP, por su colaboración en la elaboración del trabajo de grado.

De la misma manera, damos las gracias a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron para la culminación del trabajo de grado.

CONTENIDO

	pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	13
<u>1. PROPUESTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS DE CALIDAD EXIGIDAS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001, 2008 DE LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO CESAR, APC EMCAR ESP.</u>	14
<u>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	14
<u>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	14
<u>1.3 JUSTIFICACIÓN</u>	15
<u>1.4 OBJETIVOS</u>	15
<u>1.4.1 General.</u>	15
<u>1.4.2 Específicos</u>	15
<u>1.5 DELIMITACIONES</u>	16
<u>1.5.1 Geográfica</u>	16
<u>1.5.2 Conceptual.</u>	16
<u>1.5.3 Temporal.</u>	16
<u>1.5.4 Operativa</u>	16
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	17
<u>2.1 MARCO HISTÓRICO</u>	17
<u>2.1.1 Antecedentes históricos de la calidad a nivel internacional</u>	17
<u>2.1.2 Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel internacional.</u>	19
<u>2.1.3 Antecedentes históricos de la calidad a nivel nacional</u>	21
<u>2.1.4 Origen de las ISO en Colombia</u>	22
<u>2.2 MARCO TEÓRICO</u>	23
<u>2.3 MARCO CONTEXTUAL</u>	26
<u>2.4 MARCO CONCEPTUAL</u>	27
<u>2.4.1 Calidad.</u>	27
<u>2.4.2 Sistema de calidad.</u>	27
<u>2.4.3 Gestión de calidad.</u>	28
<u>2.4.4 Principios generales de la Gestión de Calidad.</u>	28
<u>2.4.5 Mejora continua.</u>	28
<u>2.4.6 Empresa de servicios públicos</u>	29
<u>2.4.7 Empresa.</u>	29
<u>2.5 MARCO LEGAL</u>	29
<u>2.5.1 Constitución política de Colombia de 1991</u>	29
<u>2.5.2 Código de Comercio</u>	30
<u>2.5.3 Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.</u>	31
<u>2.5.4 Norma Técnica Colombiana ISO 9001.</u>	33

<u>2.5.5 Código Sustantivo de Trabajo. Decretos 2663 y 3743 de 1950. Adoptados por la Ley 141 de 1961 como Legislación Permanente.</u>	34
<u>3. DISEÑO METODOLÓGICO</u>	37
<u>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	37
<u>3.2 POBLACIÓN</u>	37
<u>3.3 MUESTRA</u>	37
<u>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	37
<u>3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</u>	38
<u>4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</u>	39
<u>4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	39
<u>4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la empresa comunitaria de acueducto de Rio de Oro, APC EMCAR ESP.</u>	39
<u>4.1.2 Diagnostico situacional.</u>	47
<u>4.2 ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE RESPONSABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA.</u>	48
<u>4.2.1 Estrategias administrativas.</u>	48
<u>4.3 PILARES BÁSICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD COMO POLÍTICA DE CALIDAD, MANUAL DE CALIDAD Y DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001.</u>	50
<u>4.3.1 Pilares para la implementación.</u>	51
<u>4.3.2 Política de calidad.</u>	53
<u>4.3.3 Manual de la calidad propuesto para APC EMCAR ESP.</u>	53
<u>4.3.4 Documentos exigidos por ISO 9001.</u>	53
<u>4.4 PLAN DE ACCIÓN PARA LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO, ESTABLECIENDO INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN CONTROLAR LOS PROCESOS.</u>	54
<u>5. CONCLUSIONES</u>	56
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	57
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	58
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	59
<u>ANEXOS</u>	60

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Cargo dentro de la empresa	39
Tabla 2. Conocimiento sobre la ISO 9001.	40
Tabla 3. Conocimiento sobre las ventajas que trae a la empresa la certificación en calidad.	40
Tabla 4. Conocimiento sobre los requisitos para la certificación ISO 9001	41
Tabla 5. Satisfacción de los clientes con el servicio.	42
Tabla 6. Evaluación sobre la satisfacción de los clientes	43
Tabla 7. Inconformidades con los procesos de la empresa.	44
Tabla 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.	45
Tabla 9. Calificación de los servicios en general de la empresa comunitaria EMCAR.	46
Tabla 10. Plan de acción	55

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Cargo dentro de la empresa	39
Gráfica 2. Conocimiento sobre la ISO 9001.	40
Gráfica 3. Conocimiento sobre las ventajas que trae a la empresa la certificación en calidad.	41
Gráfica 4. Conocimiento sobre los requisitos para la certificación ISO 9001	42
Gráfica 5. Satisfacción de los clientes con el servicio.	43
Gráfica 6. Evaluación sobre la satisfacción de los clientes	44
Gráfica 7. Inconformidades con los procesos de la empresa.	45
Gráfica 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.	46
Gráfica 9. Calificación de los servicios en general de la empresa comunitaria EMCAR.	47

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la empresa comunitaria de acueducto de Rio de Oro, Cesar.	61
Anexo B. Certificado de existencia y representación legal.	62
Anexo C. RUT	69
Anexo D. Manual de calidad	70

INTRODUCCIÓN

La familia de normas ISO es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública).

Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un intenso trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para sus empresas. Los principales beneficios son:

Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio, aumento de la productividad, mayor compromiso con los requisitos del cliente y mejora continua.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma estándar británica (BS), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994. Al renovar el enfoque, más orientado a la gestión por procesos, se editó la versión 2000. Recientemente, tras incluir en esta última algunas aclaraciones y actualizaciones, se ha llegado a la norma vigente la actualidad, ISO 9001:2008.

El modelo del sistema de calidad consiste en 4 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización:

Responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto o servicio, medición, análisis y mejora.

En Colombia, el interés por la calidad surgió hace ya varios años, cuando se empezó a discutir en torno a los círculos de calidad, entre otros. Se debe mencionar que para el año 2013 ya existían certificadas 2.586 empresas con calidad ante el ICONTEC.

Normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto. La presente investigación se realizó para conocer la necesidad de certificar los procesos en la empresa APC EMCAR ESP, con el fin de fortalecer y lograr un mejor servicio a la comunidad.

El siguiente trabajo contiene un marco referencial que a la vez se desglosa en marco histórico internacional, nacional y local, un marco conceptual, marco teórico y marco legal, de la misma forma se puede encontrar el diseño metodológico, el cual se basó la investigación descriptiva; utilizando instrumentos como la encuesta, aplicada a 14 funcionarios de la empresa, arrojando los resultados que a continuación se exponen en el documento.

**1. PROPUESTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS
DE CALIDAD EXIGIDAS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LOS
PARÁMETROS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001, 2008 DE
LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO CESAR, APC
EMCAR ESP.**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día las empresas cuentan con muchas herramientas y propuestas de calidad, las cuales han surgido por los cambios de los últimos años, pero muchas de estas características no constituyen un marco de trabajo que ofrezca principios de calidad, limitándose a una sola perspectiva y dejando de lado los puntos fuertes necesarios para avanzar en calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que la empresa Comunitaria de Acueducto de Rio de Oro fue creada el día 25 de octubre de 2004, teniendo por objeto social la prestación de servicio público domiciliario de agua potable y sus actividades complementarias, al igual que operar, mantener y administrar el sistema de saneamiento básico del municipio.

De otra parte es necesario mencionar que la calidad es un instrumento básico para la empresa, el cual es inherente a los procesos llevados a cabo en la misma. De otra parte la calidad se refiere al conjunto de propiedades que debe tener la institución a un objeto que le confiere capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Como también la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Con base en lo anterior se debe mencionar que las empresas dedicadas a los servicios públicos domiciliarios dependen exclusivamente de sus clientes y por lo tanto se deben tener en cuenta las necesidades actuales y futuras. A su vez la apertura y globalización está obligando a las organizaciones, a replantear la gestión administrativa con el objetivo de mejorar el rendimiento organizacional y por consiguiente ser más competitivas e exitosas en cuanto a la calidad, esto traerá beneficios a la organización.

Con la realización de esta investigación se tiene la oportunidad de proporcionar a la empresa, herramientas para mejorar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad, como también poner al servicio de la comunidad los conocimientos adquiridos durante la formación profesional.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿A la empresa comunitaria de acueducto de Rio de Oro, que beneficio le puede traer la certificación ISO 9001?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Muchas veces los administradores y gerentes se encuentran muy concentrados en aspectos tales como: la calidad del producto, pagar las deudas del negocio, y otras actividades relacionadas con la operación de su empresa. Pero, lamentablemente descuidan la calidad del servicio. Lo importante de este asunto es que a medida que el número de establecimientos se ha ido incrementando, la competencia por atraer clientes también ha ido creciendo.

De otra parte cuando se crea un servicio se hace para satisfacer las necesidades de los clientes. Para tener buenos rendimientos económicos y asegurar el futuro, la empresa tiene que organizarse de tal forma que dé garantías a los usuarios y funcionarios.

Resulta inaceptable encontrar hoy empresas con mandos rígidos y ancladas en el pasado, sin la capacidad de adaptarse a los cambios y que no se enfocan en su cliente; por eso es importante, para una empresa que desee alcanzar altos niveles de competitividad, el uso y aplicación de estándares de calidad que le permitan ampliar sus mercados, mejorar su posicionamiento y crear valor.

La ISO 9001, establece procesos documentados y proporciona recursos específicos para el servicio, actividades de verificación, seguimiento, control, medición e inspección y registro de evidencia de que los procedimientos se están llevando de forma adecuada, logrando la prestación de servicios de calidad.

La certificarse en ICONTEC 9001, ayuda a la empresa a mejorar el servicio, para lograr altos niveles de satisfacción y mejor la productividad y eficiencia en el servicio prestado, de otra parte, con este trabajo de grado se beneficiarán de manera directa la empresa APC EMCAR ESP e indirectamente las estudiantes responsables de la investigación, quienes tienen la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación profesional, por último la Universidad afianza las líneas de investigación, mejorando su nivel investigativo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General. Realizar una propuesta para el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad exigidas para la certificación bajo los parámetros de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001, 2008 de la Empresa Comunitaria de Acueducto de Río de Oro Cesar, APC EMCAR ESP.

1.4.2 Específicos. Proponer estrategias describiendo los niveles de responsabilidad de los empleados y funcionarios de la empresa, con el fin de lograr mejorar procesos de la misma.

Elaborar los pilares básicos necesarios para la implementación de un sistema de aseguramiento de calidad como manual de calidad y documentos exigidos por la Norma ISO 9001 para el buen funcionamiento.

Diseñar un plan de acción para la empresa Comunitaria de Acueducto de Rio de Oro, estableciendo indicadores de gestión que permitan controlar los procesos existentes y así avanzar en la calidad que debe poseer la empresa en el servicio prestado.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1. Geográfica. La investigación se llevara a cabo en la población de Rio de Oro, Cesar.

1.5.2. Conceptual. La temática del proyecto se enmarca en los siguientes conceptos: Calidad, sistema de calidad, gestión de calidad, mejora continua, empresa de servicios públicos y empresa

1.5.3 Temporal. El proyecto se desarrollo en el lapso de tiempo de 8 semanas, contadas a partir de la fecha de aprobación del proyecto.

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo del trabajo de grado, esto será informado al director y al comité curricular.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos de la calidad a nivel internacional.¹ Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevará, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto productivo de ésta fue el gobierno norteamericano y especialmente la industria militar de Estados Unidos, para los militares era fundamental el evitar que tantos jóvenes norteamericanos permanecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían.

En octubre de 1942 de cada mil paracaídas que eran fabricados por lo menos un 3.45 no se abrieron, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados norteamericanos caídos como consecuencia de los defectos que traían los paracaídas; a partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de una visión de aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia, no solamente podríamos echar la culpa a los paracaídas sino que también hubo una gran cantidad de fallas en el armamento de Estados Unidos proporcionaban a sus aliados o a sus propias tropas, las fallas principales estaban esencialmente en el equipo pesado.²

Para lograr elevar la calidad se crearon las primeras normas de calidad del mundo mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1, las normas Z1 fueron de gran éxito para la industria norteamericana y permitieron elevar los

¹ BLANDÓN, Jurán. Manual de calidad. Edición quinta, vol 1, Caracas, p 29

² <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>

estándares de calidad dramáticamente evitando así el derroche de vidas humanas; Gran Bretaña también aplicó con el apoyo de Estados Unidos, a su industria militar, de hecho desde 1935, una serie de normas de calidad. a las primeras normas de calidad británicas se les conoce como el sistema de normas 600, para los británicos era importante participar en la guerra con un cada vez mejor armamento que pudiera tener clara garantía de calidad, los británicos adoptaron la norma norteamericana Z1 surgieron las normas británicas 1008, con estas normas los británicos pudieron garantizar mayores estándares de calidad en sus equipos.

Otros países del mundo no contaron con aseguramiento de calidad tan efectivo que pudiera considerarse como uno de los factores verdaderos por lo que Estados Unidos y Gran Bretaña permitieron elevar el nivel de productividad de sus equipos, bajar el número sensible de pérdidas de vidas humanas ocasionadas por la mala calidad del mismo, y por supuesto, garantizar y establecer garantías de calidad primero que ninguna otra nación en el mundo sobre el funcionamiento de sus equipo, aparatos y elemento técnicos. Otros países como la Unión Soviética, Japón y Alemania tuvieron estándares de calidad mucho menores; esto determino en gran medida que la pérdida en las vidas humanas fuera mucho mayor.

El Organismo Internacional de Normalización, ISO, (International Organization for Standardization), fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización

La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores. A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

El diario oficial de las comunidades europeas, el 28 de Enero de 1991, publicó una comunicación que fue también nombrada el Libro Verde de la normalización. Este importante documento no sólo fue un marco de referencia para Europa, sino también para las comunidades que negocian con ellos, como el caso de Mercosur, con esto se exige a sus proveedores que sean auditados y certificados bajo los lineamientos de la ISO 9000, la frecuencia que ISO estableció para la revisión y actualización de lo serie ISO 9000 fue de cinco años.

La norma ISO 9000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, es decir, es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de calidad, entre las que se describen las ISO 9001/9002/9003.³

³ *Ibíd.*, p 30

La norma ISO 9004, establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad del producto, es decir, establece directrices para la gestión de la calidad.

La norma ISO 9004-2 establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad de los servicios, es decir, se refiere especialmente a los servicios.

Las normas ISO 9001/9002/9003 establecen requisitos de determinan que elementos tienen que comprender los sistemas de calidad, pero no es el propósito imponer uniformidad en los sistemas de calidad. Son genéricas e independientes de cualquier industria o sector económico concreto.

Otra diferencia la encontramos en el objeto y campo de aplicación que detallamos a continuación:

ISO-9001: especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

ISO-9002: especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

ISO-9003: especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la inspección, y ensayos finales del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

2.1.2 Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel internacional.⁴ La Calidad es un mandato constitucional y se expresa puntualmente en el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia en donde se establece: “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, ...”, con base en este lineamiento fue expedido el Decreto 2269 de 1993, por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, dentro de su estructura, enuncia que dicho sistema tiene como objetivos principales promover los mercados, la seguridad, la calidad y la competitividad del sector producto importador de bienes y proteger los intereses de los consumidores y consumidoras.

⁴ SUAREZ, Mario. Historia de las ISO 9001. [En línea]. [Citado el 29 Septiembre de 2009]. Disponible en internet < <http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>>

De otra parte en el 2.003 fue expedida la ley 872 3, mediante la cual fue creado el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, destacando dentro de la estructura de la norma en mención los siguientes aspectos:

ARTÍCULO 1o. CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Créase el Sistema de Gestión de La Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de las personas usuarias, destinatarias y beneficiarias de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”.

ARTÍCULO 2o. ENTIDADES Y AGENTES OBLIGADOS. “El Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional...”

En el Documento CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3446 del 30 de Octubre de 2.006, se establecen los lineamientos para una política nacional de la Calidad.⁵

De acuerdo a la normalización enunciada, la Calidad, se ha convertido en una política de Estado, orientada a fortalecer tres aspectos básicos:

Mejorar la calidad de vida de los consumidores y consumidoras.

Aumentar la productividad y competitividad de las empresas en Colombia.

Generar una herramienta de gestión en las organizaciones.

Cuando se habla de calidad, se pueden definir dimensiones y de acuerdo con lo relacionado en el Decreto 2269 de 1993, éstas se pueden clasificar en:

Normalización: Actividad que establece, en relación con problemas actuales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado. En particular consiste en la elaboración, la adopción y la publicación de las normas técnicas.

⁵ <http://www.gerardoduque.com/pdf/sistema.pdf>

Certificación: Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados en el reglamento.

Acreditación: Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección, laboratorios de ensayos y de metrología para que lleven a cabo las actividades a las que se refiere este decreto.

En este sentido, las entidades públicas, indistinta su naturaleza jurídica o su carácter territorial y retomando uno de los propósitos de la Calidad en el Estado como es la generación de herramientas de gestión organizacional, han incursionado con éxito en una de las dimensiones de calidad que es la certificación ya que en la normalización y acreditación, actúan como regulador.

La historia de la normativa de calidad se remonta a los Estados Unidos más precisamente en épocas de la segunda guerra mundial, la ausencia de controles en procesos y productos de carácter bélico hicieron de esta casi una necesidad a través de la otan se empezó a expandir por Europa, donde las fuerzas armadas británicas, también adoptaron el modelo de normativa para sus productos, en ese momento, el concepto de calidad hacía referencia a “conformidad” más que a “mejora continua” como se conoce hoy en día.

Mientras tanto en los estados unidos, el ejercito adoptó la normativa mil-q-9858 para sus proveedores y a este le siguieron la administración nacional aeronáutica y la espacial más conocida como nasa.

En Europa, el problema surgió cuando las organizaciones, comenzaron a exigir a sus proveedores la certificación de sus productos, se creó una diversidad tan grande que era imposible satisfacer a todos los sectores interesados, fue entonces cuando el british standard tomó cartas en el asunto y creó en 1979 la bs 5750, antepasada más cercana a la ISO 9001. La bs 5750 fue tan eficaz que en 1987 cuando se lanzo la primer ISO 9001, fue tomada prácticamente sin hacer cambios.

2.1.3 Antecedentes históricos de la calidad a nivel nacional.⁶ La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, Que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que iteracionan. Toda mejora, redundan en un beneficio de la cualidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la normativa como guía de desarrollo empresarial.

⁶ PÉREZ FERNANDO DE VELAZCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial Esis. 2004. p 45

La alta competencia, y elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo.

La igualdad técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones. Difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos. Han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes. Es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.

En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

2.1.4 Origen de las ISO en Colombia. A efectos de facilitar la comprensión de las normativas y su adopción por parte de las empresas, el Centro de Información y documentación pone a disposición de las PYMES, empresarios, consultores y ciudadanía en general el presente DOSSIER INFORMATIVO SOBRE CERTIFICACIÓN EN ISO 9001; el cual tiene por objetivo informar acerca del sistema de gestión ISO 9001 y el proceso de certificación a fin de generar mayor competitividad y elevar los estándares de calidad de nuestro mercado así como facilitar el acceso a mercados globalizados.

Las ISO 9000 Es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.⁷

Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La ISO 9001 está ayudando a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

La ISO 9001:2008 es válida para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera en que se trabaja y funciona. Además, los mejores retornos en la inversión, vienen de compañías preparadas para implantar la citada normativa en cualquier parte de su organización.⁸

2.2 MARCO TEÓRICO

El trabajo de grado se enmarca en las siguientes teorías.

Juran define a la calidad como adecuación para el uso. Juran considera que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Juran, 1986). Este concepto aparece en la figura que se encuentra bajo estas líneas e indica la conexión entre planificación, control y mejora de la calidad.⁹

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

De acuerdo a Juran (1974), este concepto está basado en las cinco características siguientes: Tecnológicas, Psicológicas, Temporal, Contractual y Ética.

La calidad de un producto fabricado se puede definir, principalmente, por sus características tecnológicas y temporales (fuerza y fiabilidad, por ejemplo), mientras que un

⁷ FIGUEROA C., Álvaro, SALAZAR M., Hugo, TORRES, Hugo León, Conferencia Control Total de la Calidad, Instituto Colombiano De Administración (INCOLDA), Cali 1992.

⁸ *Ibíd.*, p 3

⁹ <http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>

servicio puede incluir todas las mencionadas anteriormente. Esto es un ejemplo de por qué ha sido difícil aplicar los programas en empresas de servicios. Más aún, Juran determinó que la adecuación para el uso puede ser desglosada en cuatro elementos: calidad de diseño, control de calidad, disponibilidad y servicio de post-venta, como se muestra a continuación:

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

Arango Ospina, Paula Andrea (2007), en su tesis titulada “Revisión y actualización en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 para Sumilec S.A.”, el trabajo está basado en la ejecución de actividades de apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad en Sumilec S.A. Tomando como punto de partida las recomendaciones realizadas por parte del Icontec en la anterior auditoria de seguimiento.

Tras el análisis del estado del sistema, se consideró pertinente actualizar la estructura documental con el fin de mantener la integridad, vigencia y pertinencia de la información consignada en el manual de calidad. Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoria el mes de noviembre del presente año. Ambas investigaciones se relacionan ya que luego de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad se debe hacer una revisión y actualización de la documentación (siempre que sea necesario actualizarla).¹⁰

Valencia, Harold (2007), en su tesis intitulada “Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2000 en la empresa Gerenciar Ltda.”, dadas las tendencias actuales implican el enfoque de la producción o prestación del servicio en el cliente, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma Técnica Internacional ISO 9001 versión 2000, con el fin de desarrollar los procesos que generan valor y los procesos de apoyo a los misionales con un enfoque en la calidad que permita al cliente percibir y disfrutar de la satisfacción de las edificaciones que la organización comercializa. Esta investigación al igual que, Valencia, se enfoca en el estudio de los procesos para la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad buscando como fin la satisfacción de los clientes.¹¹

¹⁰ ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2000 PARA SUMILEC S.A. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>]

¹¹ VALENCIA GALLEGU, Harold H. (2007) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA EMPRESA "GERENCIAR LTDA". [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm>]

Velásquez R., Marieta (2008), en su tesis titulada “Diagnóstico e implementación de las bases de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia”, para este trabajo se realizó un diagnóstico de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, con base en los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2000, cuyo objetivo fue establecer la base conceptual para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Este proyecto tiene relación con la investigación de Velásquez, ya que ambos pretenden diagnosticar el área en estudio para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.¹²

Mújica, Cándida y Rodríguez, Julissa (2009)¹³, realizaron una investigación titulada, “Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 para el Departamento de Administración del Servicio Autónomo de Sanidad Agropecuaria (SASA), del Estado Bolívar.” El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, está influenciado por las diferentes necesidades y objetivos específicos de la organización, en donde, no solo va dirigido a garantizar la mejoría de la calidad, sino también, a demostrar su capacidad para lograr aumentar la satisfacción del cliente, mediante el seguimiento, medición, análisis y mejoras del proceso. Este trabajo se inicia con la observación directa del proceso, y la información recopilada mediante entrevistas realizadas al personal involucrado con el área en estudio. La actual investigación tiene relación con la de Mujica y Rodríguez, ya que estudia cada proceso para realizarle la mejora necesaria y así conseguir la satisfacción y confiabilidad del cliente.

Díaz, Karina (2003), “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado oeste de petróleos de Venezuela, s.a. (PDVSA), distrito San Tomé”, en su trabajo concluyo que El Plan de la Calidad del proceso, permitió asegurar la continuidad y la confiabilidad de las operaciones y a su vez lograr un control de calidad a lo largo de todo el proceso de Extracción y Manejo de Fluidos; además de controlar y monitorear cada etapa del mismo y corregir las posibles desviaciones que se presenten. Al igual que, Díaz, en esta investigación se busca a través de los indicadores de gestión controlar los procesos para obtener mayor satisfacción y confiabilidad en los mismos.¹⁴

¹² VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm>]

¹³ MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.

¹⁴ DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Río de Oro es uno de los pueblos más acogedores del Cesar, algunas de las características que se encuentran es su único y privilegiado clima, que influenciado por las brisas del Catatumbo hace que sea templado, en gran parte del territorio. Los habitantes de esta población cobran vida, año a año de la historia que fundamenta este Municipio mariano. Aunque no se tiene una fecha exacta de fundación se cree que 5 encomenderos españoles llegaron al que llamaron sitio de Río de Oro en el año 1658 y comenzaron la construcción del pueblo.

El primero de agosto de ese mismo año los agustinos calzados trasladaron la virgen del Rosario desde Brotaré (hoy corregimiento de Otaré) hasta Río de Oro, razón por la cual se tomó ese día como la fecha oficial de la fundación del Municipio, en donde se resalta además el amor por la patrona: la virgen del Rosario. La historia de Río de Oro comenzó su construcción y sostenimiento de costumbres, para lograr el reconocimiento que hoy se tiene desde cualquier esfera colombiana. Se destaca su trabajo artesanal a nivel de región para dibujar en cada cuadro las casas de bahareque y paja resaltando la laboriosidad de sus habitantes. En cada piedra esculpida, la representación de calles y jardines interiores; En Carrosas y disfraces, la felicidad de un pueblo alegre y tropical que tiene raíces costeras, celebrando fiestas tradicionales como:

El Retorno

6 de enero y/o matanza del tigre

Los Carnavales

Semana santa en donde se manifiesta la religiosidad por la belleza sacra

Y las fiestas Nuestra Señora del Rosario

En la belleza de sus mujeres, la elegancia y honor de los reinados de belleza.

En su arquitectura colonial, se conservan ciertas casas de tapia pisada y pisos de barro cocido que marcan el antepasado prodigioso.¹⁵

No podemos dejar atrás los sitios que han engalanado a Río de Oro como un lugar religioso.

Iglesia nuestra señora del Rosario

Cerro de la virgen

La Cruz

El Parque Francisco de Paula Santander, es un bello lugar que con sus árboles abraza a propios y visitantes que llegan y se amañan.

Durante la administración de Manuel Rodolfo Márquez Páez, Río de Oro en sus 15 corregimientos ha manejado una estructura administrativa tan importante que le permite llevarse el honor de ser uno de los Municipios del país con menor índice de analfabetismo.

¹⁵ MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR. Presentación del Municipio. [En línea] (Octubre 1 de 2012), disponible en <<http://www.riodeoro-cesar.gov.co/presentacion.shtml>>

Los abuelos han recibido atención
La cobertura del régimen subsidiado es universal
Y las obras se conciben como una inversión productiva para todos.

Identificación del municipio:

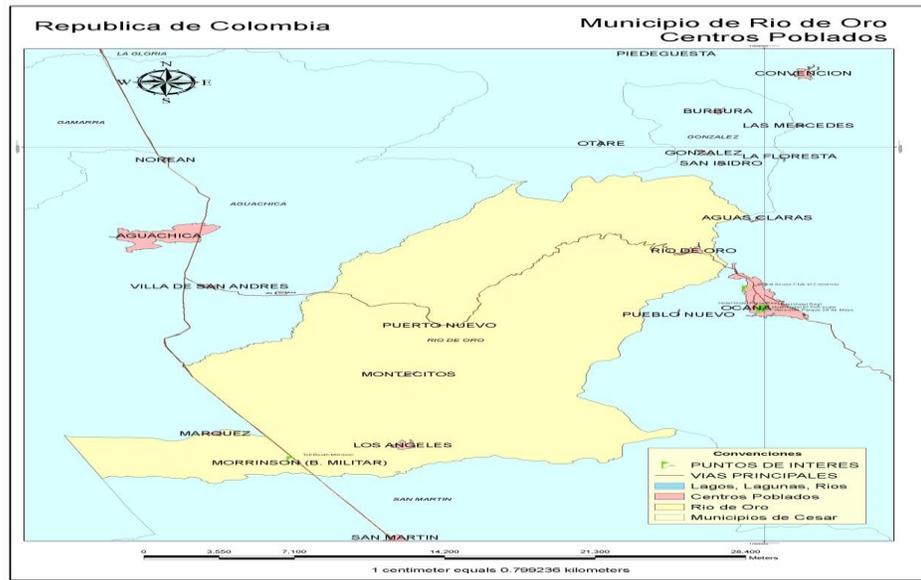
Nombre del municipio: Río de Oro

NIT: 892300123

Código Dane: 20614

Gentilicio: Riodorense

Mapa de Río de Oro, Cesar



Fuente. Alcaldía municipal de Río de Oro, Cesar

2.4 MARCO CONCEPTUAL

El trabajo de grado está enmarcado dentro de conceptos muy relacionados con el tema de investigación.

2.4.1 Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

2.4.2 Sistema de calidad. Es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva.

2.4.3 Gestión de calidad. La gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.

2.4.4 Principios generales de la Gestión de Calidad. Enfoque al cliente: para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para superar sus expectativas.

Liderazgo: los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

La participación del personal: la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.

El enfoque basado en procesos: para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.

Enfoque de sistema para la gestión: la calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.

La mejora continua: la alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.

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 interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.4.5 Mejora continua. El proceso de mejora continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.

Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las

organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.

2.4.6 Empresa de servicios públicos. Es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del Estado, son propios de los países con un Estado de bienestar.

En la vida cotidiana de cualquier sociedad medianamente desarrollada podemos hallar innumerables servicios públicos, desde los más antiguos como el correo, hasta los más modernos y cuestionados como la televisión. Ellos son los siguientes:

Empresas de transporte (autobuses, trenes)

Servicios de agua y alcantarillados

Servicios de educación

Empresas postales

Empresas de telefonía (Comunicación)

Compañías de gas y/o electricidad (Energéticas)

Empresas constructoras (Comunica marítima / terrestre: puertos, rutas, carreteras, entre otros)

Servicios bancarios (Ahorro de dinero).

2.4.7 Empresa. Una empresa es una unidad productiva dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la constitución continua de empresas.

En general, se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y, por el que se obtengan beneficios.

2.5 MARCO LEGAL

Las bases legales que sustentan esta investigación son las siguientes.

2.5.1 Constitución política de Colombia de 1991¹⁶. Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

¹⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

Artículo 8. Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.

2.5.2 Código de Comercio¹⁷. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido.

Artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Artículo 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Artículo 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Artículo 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Artículo 14. Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

- 1) Los comerciantes declarados en quiebra, mientras no obtengan su rehabilitación;
- 2) Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y
- 3) Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

¹⁷ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

Artículo 17. Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.¹⁸

Artículo 18. Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.

Artículo 19. Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

2.5.3 Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Artículo 1. Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.¹⁹

Artículo 2. Intervención del Estado en los servicios públicos. El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.

Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.

¹⁸ *Ibíd.*, p 7

¹⁹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Edición Littio. 2000. P 8

Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

Prestación eficiente.

Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.

Obtención de economías de escala comprobables.

Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

Artículo 5. Competencia de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos. Es competencia de los municipios en relación con los servicios públicos, que ejercerán en los términos de la ley, y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan los concejos:

Asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente.

Asegurar en los términos de esta Ley, la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios públicos en el municipio.

Disponer el otorgamiento de subsidios a los usuarios de menores ingresos, con cargo al presupuesto del municipio, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 60/93 y la presente Ley.

Estratificar los inmuebles residenciales de acuerdo con las metodologías trazadas por el Gobierno Nacional.

Establecer en el municipio una nomenclatura alfa numérica precisa, que permita individualizar cada predio al que hayan de darse los servicios públicos.

Apoyar con inversiones y demás instrumentos descritos en esta Ley a las empresas de servicios públicos promovidas por los departamentos y la Nación para realizar las actividades de su competencia.

Las demás que les asigne la ley.

2.5.4 Norma Técnica Colombiana ISO 9001. ²⁰ OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) 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 los reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de

²⁰ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. ISO 9001. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf

controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

2.5.5 Código Sustantivo de Trabajo. Decretos 2663 y 3743 de 1950. Adoptados por la Ley 141 de 1961 como Legislación Permanente. Artículo 5. DEFINICIÓN DE TRABAJO. El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.²¹

²¹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Código Sustantivo de Trabajo. Decretos 2663 y 3743 de 1950. Adoptados por la Ley 141 de 1961 como Legislación Permanente. 2010. P 18

Artículo 6. TRABAJO OCASIONAL. Trabajo ocasional, accidental o transitorio, es el de corta duración y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador.

Artículo 7. OBLIGATORIEDAD DEL TRABAJO. El trabajo es socialmente obligatorio.

Artículo 8. LIBERTAD DE TRABAJO. Nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni que se dediquen a la profesión, industria o comercio que les plazca, siendo lícito su ejercicio, sino mediante resolución de autoridad competente encaminada a tutelar los derechos de los trabajadores o de la sociedad, en los casos que se prevean en la ley.

Artículo 9. PROTECCIÓN AL TRABAJO. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.

Artículo 10. IGUALDAD DE LOS TRABAJADORES. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley.

Artículo 11. DERECHO AL TRABAJO. Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley.

Artículo 12. DERECHOS DE ASOCIACIÓN Y HUELGA. El Estado colombiano garantiza los derechos de asociación y huelga, en los términos prescritos por la Constitución Nacional y las leyes.

Artículo 13. MÍNIMO DE DERECHOS Y GARANTÍAS. Las disposiciones de este Código contienen el mínimo de derechos y garantías consagradas en favor de los trabajadores. No produce efecto alguna cualquier estipulación que afecte o desconozca este mínimo.

Artículo 23. ELEMENTOS ESENCIALES.

1. Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

- a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo;
- b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país; y

c. Un salario como retribución del servicio.

2. Una vez reunidos los tres elementos de que trata este artículo, se entiende que existe contrato de trabajo y no deja de serlo por razón del nombre que se le dé ni de otras condiciones o modalidades que se le agreguen.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Méndez, En el caso de la administración, es posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio. Este lo define el estudio descriptivo cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. En este proyecto se utilizó un estudio descriptivo utilizando técnicas específicas en la recolección de información como la encuesta, sometiendo a un proceso de codificación, tabulación y análisis la información obtenida.²²

Con esta investigación se pretendió evaluar los requisitos necesarios para acceder a la certificación ISO 9001, de empresa comunitaria de acueducto de Rio de Oro. De otra parte se escogió el tipo de investigación descriptiva con base en el estudio de necesidades, dado que esta permite identificar los elementos existentes para la situación del estudio y refleja la posibilidad de realizar indagaciones y acercamientos con fuentes de datos primarios y secundarios, con el fin de hacer una investigación que nos permita identificar elementos necesarios para la evaluación.²³

3.2 POBLACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta 14 funcionarios de la empresa comunitaria de acueducto de Rio de Oro, APC EMCAR ESP, pertenecientes al área administrativa, acueducto, alcantarillado y aseo.

3.3 MUESTRA

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio fue muy reducida se tomó el total de esta para aplicar el instrumento diseñado.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según Naresh K. Malhotra,²⁴ las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica, para lograr un buen resultado en el desarrollo de la investigación se diseñará como instrumento de investigación la encuesta, la cual contienen

²² MÉNDEZ, Carlos (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia. Mc Graw Hill.

²³ DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

²⁴ MALHOTRA Naresh, Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, P. 115.

un cuestionario de preguntas, elaboradas especialmente para la población objeto de la investigación.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabulará cuantitativa y cualitativamente y se presentará en tablas y gráficos.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

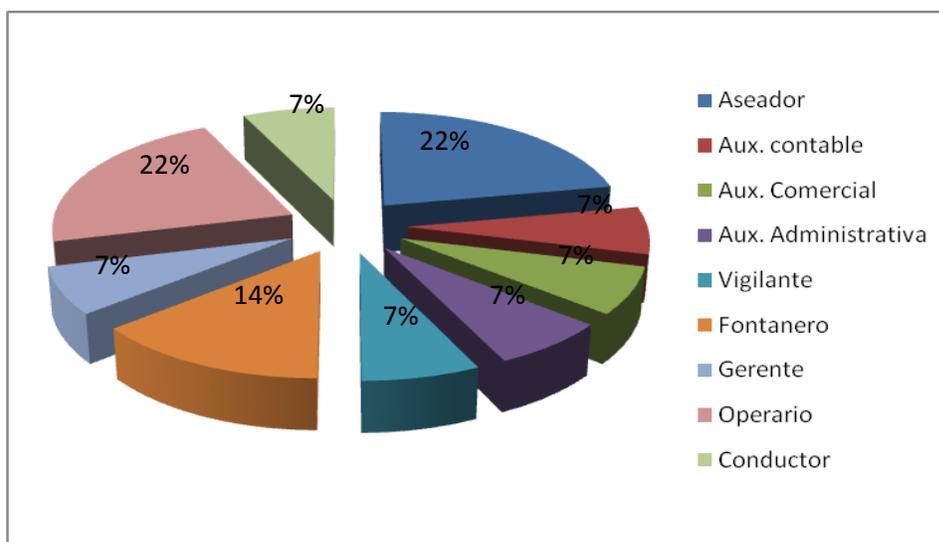
4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la empresa comunitaria de acueducto de Río de Oro, APC EMCAR ESP.

Tabla 1. Cargo dentro de la empresa

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aseador	3	22
Auxiliar contable	1	7
Auxiliar comercial	1	7
Auxiliar administrativo	1	7
Vigilante	1	7
Fontanero	2	14
Gerente	1	7
Operario	3	22
Conductor	1	7
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 1. Cargo dentro de la empresa



Fuente. Autoras de la investigación

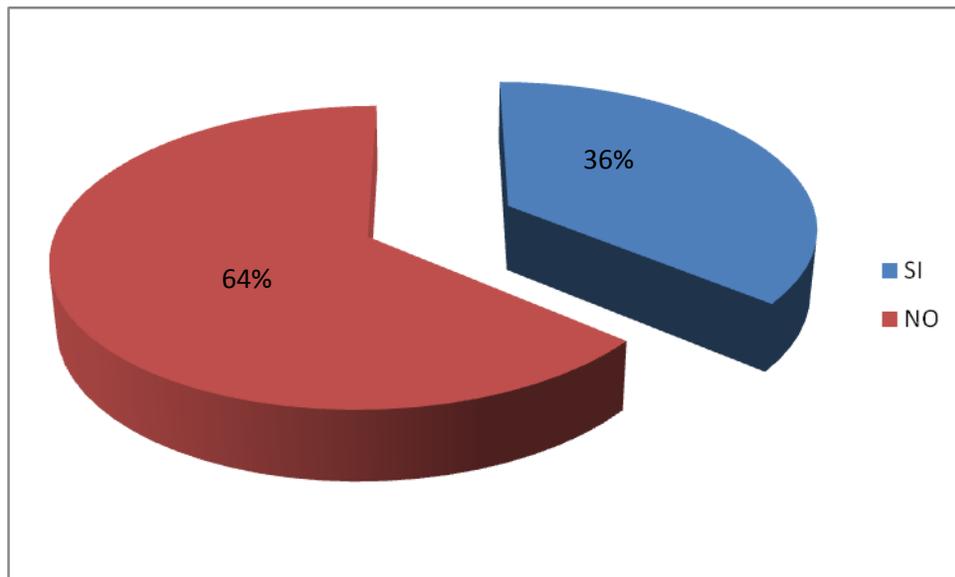
La empresa APC EMCAR ESP, cuenta con cargos como dos aseadores, tres auxiliares, un vigilante, dos conductores, un gerente, tres operarios y un conductor, los cuales realizan las labores dentro del ente económico.

Tabla 2. Conocimiento sobre la ISO 9001.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	36
NO	9	64
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 2. Conocimiento sobre la ISO 9001.



Fuente. Autoras de la investigación

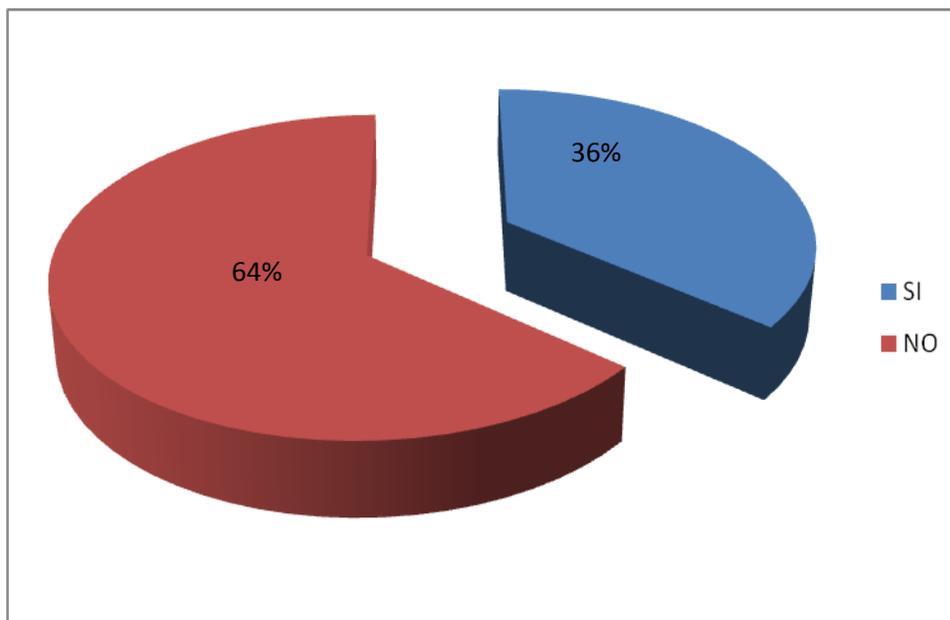
Según la encuesta aplicada a los 14 funcionarios de la empresa el 64% afirman que desconocen la Norma ISO 9001, tan solo el 36% afirman conocerla ya que la han escuchado mencionar en otras empresas o por su experiencia laboral.

Tabla 3. Conocimiento sobre las ventajas que trae a la empresa la certificación en calidad.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	36
NO	9	64
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 3. Conocimiento sobre las ventajas que trae a la empresa la certificación en calidad



Fuente. Autoras de la investigación

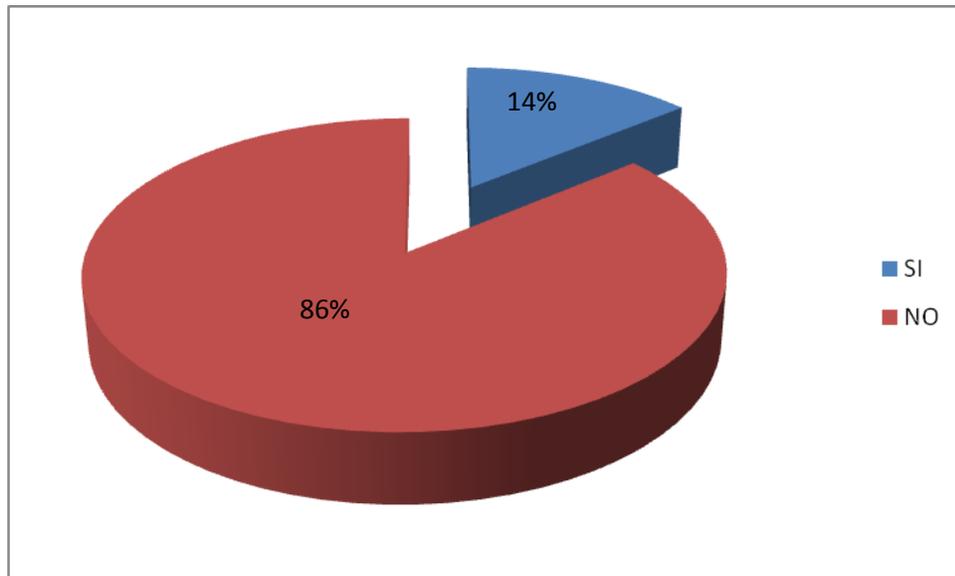
La gran mayoría de los funcionarios encuestados desconocen las ventajas que trae para la empresa la certificación, por lo que es necesario organizar una serie de capacitaciones o talleres que los oriente al respecto y se tenga la oportunidad de adquirir conocimiento sobre la Norma y el beneficio que esta trae a la empresa.

Tabla 4. Conocimiento sobre los requisitos para la certificación ISO 9001

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	14
NO	12	86
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 4. Conocimiento sobre los requisitos para la certificación ISO 9001.



Fuente. Autoras de la investigación

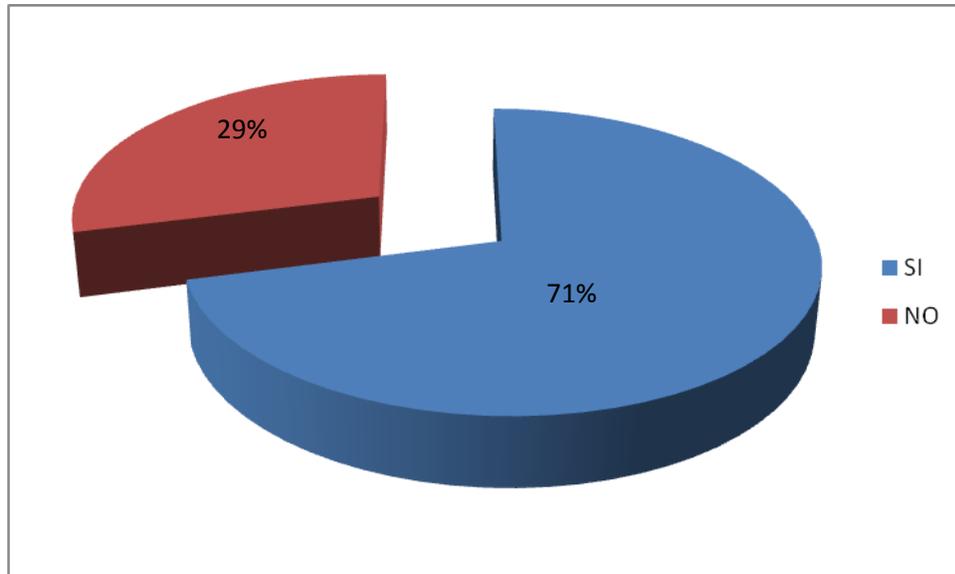
Sobre los requisitos exigidos para la certificación, tan solo el 14% de los funcionarios encuestados los conocen, según la información suministrada por los funcionarios, por lo cual se ve la necesidad de capacitar a los empleados.

Tabla 5. Satisfacción de los clientes con el servicio.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	71
NO	4	29
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 5. Satisfacción de los clientes con el servicio.



Fuente. Autoras de la investigación

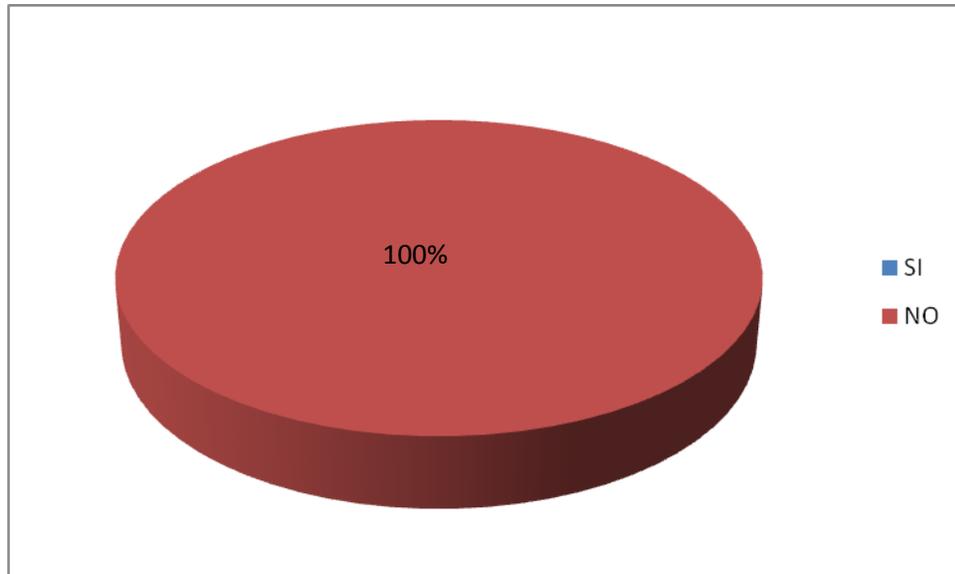
Según lo que consideran los funcionarios el 71% dicen que los clientes están conformes con el servicio prestado por la empresa APC EMCAR ESP, tan solo el 29% de ellos manifiestan la inconformidad por el servicio.

Tabla 6. Evaluación sobre la satisfacción de los clientes

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	14	100
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 6. Evaluación sobre la satisfacción de los clientes



Fuente. Autoras de la investigación

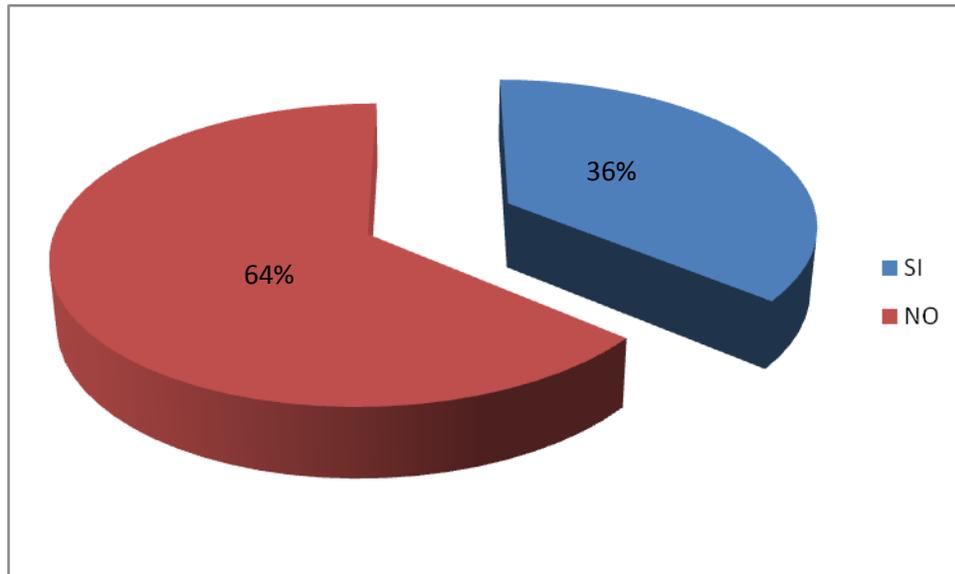
Según la información suministrada por los funcionarios de la empresa APC EMCAR ESP, el 100% de ellos afirman que nunca se hace una evaluación a la satisfacción de los clientes, lo que representa una falencia para la entidad.

Tabla 7. Inconformidades con los procesos de la empresa.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	36
NO	9	64
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 7. Inconformidades con los procesos de la empresa.



Fuente. Autoras de la investigación

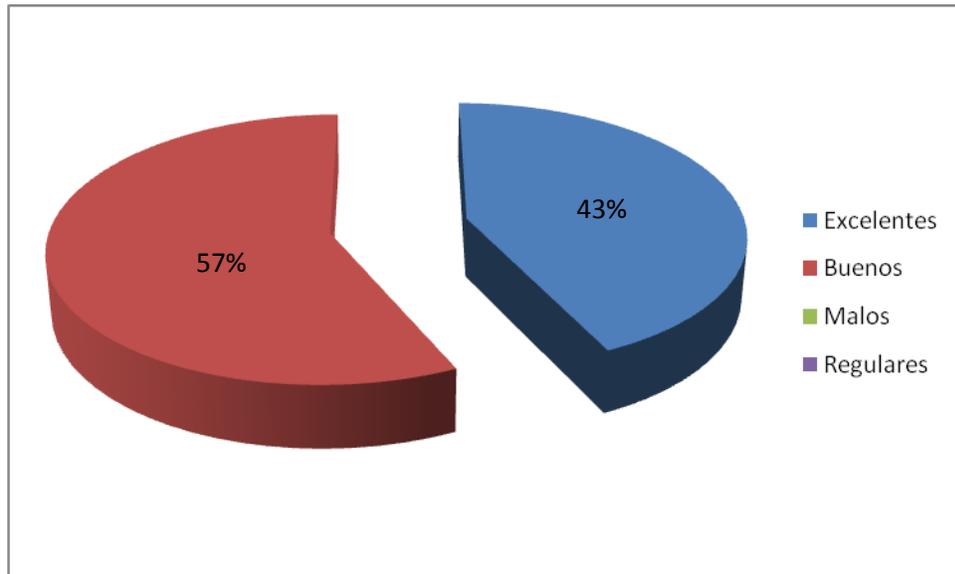
Del 100% de los funcionarios encuestados el 64% afirman que no existen inconformidades con los procesos llevados a cabo en la empresa, tan solo el 36% afirman que si hay inconformidades.

Tabla 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	6	43
Buenos	8	57
Malos	0	0
Regulares	0	0
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 8. Calificación de los procesos llevados a cabo en la empresa.



Fuente. Autoras de la investigación

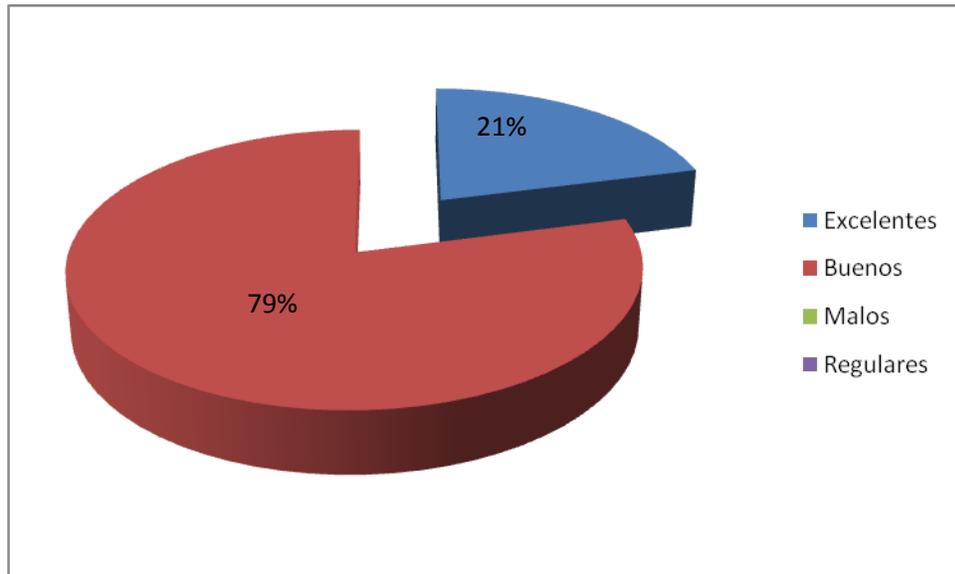
Del total de los funcionarios encuestados el 57% de ellos dicen que los procesos llevados a cabo en la empresa son buenos, de otra parte el 43% dicen que son excelentes.

Tabla 9. Calificación de los servicios en general de la empresa comunitaria EMCAR.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	3	21
Buenos	11	79
Malos	0	0
Regulares	0	0
TOTAL	14	100

Fuente. Autoras de la investigación

Grafica 9. Calificación de los servicios en general de la empresa comunitaria EMCAR.



Fuente. Autoras de la investigación

Los funcionarios califican los servicios ofrecidos por la empresa APC EMCAR ESP, como buenos, de igual forma el 21% dicen que son excelentes, para lo cual se debe hacer evaluaciones periódicas y así contribuir a mejorar la calidad del servicio.

4.1.2 Diagnóstico situacional. Es la identificación, descripción y análisis evaluativo de la situación actual de la organización o el proceso, en función de los resultados que se esperan y que fueron planteados en la Misión. Es a la vez una mirada sistémica y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa.

La empresa APC EMCAR ESP, cuenta con cargos como dos aseadores, tres auxiliares, un vigilante, dos conductores, un gerente, tres operarios y un conductor, los cuales realizan las labores dentro del ente económico. De otra parte según la encuesta aplicada a los 14 funcionarios de la empresa el 64% afirma que desconocen la Norma ISO 9001, tan solo el 36% afirman conocerla ya que la han escuchado mencionar en otras empresas o por su experiencia laboral.

La gran mayoría de los funcionarios encuestados desconocen las ventajas que trae para la empresa la certificación, por lo que es necesario organizar una serie de capacitaciones o talleres que los oriente al respecto y se tenga la oportunidad de adquirir conocimiento sobre la Norma y el beneficio que esta trae a la empresa.

Los requisitos exigidos para la certificación, una pequeña cantidad de personas los conocen, según la información suministrada por los funcionarios, por lo cual se ve la necesidad de capacitar a los empleados.

Según la información suministrada por los funcionarios de la empresa APC EMCAR ESP, el 100% de ellos afirman que nunca se hace una evaluación a la satisfacción de los clientes, lo que representa una falencia para la entidad.

Los funcionarios califican los servicios ofrecidos por la empresa APC EMCAR ESP, como buenos, de igual forma el 21% dicen que son excelentes, para lo cual se debe hacer evaluaciones periódicas y así contribuir a mejorar la calidad del servicio.

4.2 ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE RESPONSABILIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA.

En la actualidad, toda empresa competitiva u organización, cualquiera que sea su naturaleza, basa su gestión y funcionamiento sobre un concepto que se considera fundamental: la estrategia. Estrategia para la guerra, para el deporte y, por supuesto, estrategia para la empresa en lo que se refiere a planificación, organización, gestión de sus recursos humanos, marketing.

La estrategia es el objetivo de la actividad que realiza la dirección de la empresa, que debe perseguir que su organización funcione de manera eficiente, y la mejor manera de que esto ocurra es que no existan conflictos en la misma. Es por esto que la cúpula de la empresa deberá planificar su estrategia en función de los objetivos que persiga, para lo que debe definir claramente lo que quiere conseguir, la forma de conseguir los objetivos fijados y un posterior sistema de control. Es lo que se denomina formulación e implantación de la estrategia, los cuales no se quedan sólo en el estudio previo sino que en la práctica se desarrollan al mismo tiempo.

Con la formulación de la estrategia, la dirección de la empresa define los objetivos que pretende alcanzar. Para ello parte de un análisis de su propia empresa así como del entorno que la rodea. Con la puesta en práctica del análisis anterior la empresa busca ser competitiva en el mercado y pretende lograr una ventaja competitiva que le permita obtener beneficios superiores a la competencia. De igual forma se debe afirmar que las estrategias son el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin, propuesto en la organización. Estas a su vez ayudan a lograr los objetivos y metas propuestas, de otra parte ayuda a poner orden a los diferentes procesos en la empresa.

4.2.1 Estrategias administrativas. Una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una empresa, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Todas las organizaciones poseen múltiples metas, pero estas especialmente afectan a la dirección general y la viabilidad de la entidad.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe decir que se debe aprovechar el buen nombre de la empresa para seguir avanzando con el servicio y así llegar a más hogares de la población.

Como también es de suma importancia tener en cuenta la buena organización administrativa y legal para acceder a beneficios que la Normatividad pueda llegar a ofrecer.

Es necesario capacitar a los empleados de forma continua, con el objetivo de ofrecer nuevas técnicas y así mejorar los procesos y labores realizadas cada día en bien de la comunidad.

Teniendo en cuenta los niveles de responsabilidad de los funcionarios de la empresa APC EMCAR ESP y según la investigación realizada se puede decir que el servicio o la actividad económica desarrollada por el ente económico está enfocado o busca beneficiar específicamente a la comunidad de Rio de Oro, ofreciendo el servicio de acueducto y alcantarillado, en dicha empresa se realiza el proceso administrativo, teniendo en cuenta las líneas de mando y la autoridad, siendo esta utilizada para delegar responsabilidades en ciertas áreas que por su grosor de personal no es posible supervisar y que recaiga la responsabilidad en una sola persona, e igualmente las líneas de mando y organigramas estarán escalanodas ya que en un caso en particular.

En APC EMCAR ESP existe una autoridad máxima la cual es la asamblea general elegida por los asociados de la empresa, los cuales delegan su autoridad en la junta directiva y esta a su vez en el gerente o representante legal del momento, para que este desarrolle el proceso administrativo y logre las metas u objetivos propuestos.

De otra parte la empresa cuenta con auxiliares en el área contable, comercial y administrativa y demás funcionarios necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad económica.

En la empresa APC EMCAR ESP el gerente de turno delega parte de su autoridad en las auxiliares, operarios, fontaneros y conductor, lo que tiene la responsabilidad de área de trabajo y estos dirigen a las personas encargadas de los servicios generales o aseadoras.

Por último se debe mencionar que la delegación es dar de una persona que tiene por su oficio para que haga unas tareas o conferirle su representación. Otra posible dirección sería el proceso que nos permite conferir a un colaborador el encargo de realizar una tarea, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final por el resultado.

La delegación implica al mismo tiempo la obligación de rendición de cuentas al superior de las tareas que han sido delegadas. Esta delegación trae ventajas como ahorro de tiempo, reducción de costos, incrementa la participación, motivación. Como también trae desventajas como la mala delegación puede llevar al fracaso del directivo, puede pensar que está perdiendo autoridad o no confía en sus subordinados y delegación de tareas sin justificación.

Para esta delegación se debe tener en cuenta que tanto los directores como los subordinados rechazan a veces las ventajas de delegar por las siguientes razones:

Renuncia a ceder un poco de autoridad, incapacidad para considerar la delegación como un medio de potenciar el esfuerzo en equipo, ignorancia de qué delegar, ignorancia de cómo hay que delegar y restringir la delegación a solo uno o dos subordinados.

Si bien es cierto que se puede delegar autoridad, mas no responsabilidad, cuando la Asamblea o Junta Directiva le fijan al gerente cierta cantidad de labores y ese objetivo no se cumple, el responsable es el gerente, quien deberá darle a la asamblea general o junta directiva las razones y explicaciones del caso y así ocurre con los demás cargos existentes en la empresa APC EMCAR ESP.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se propone que los conocimientos que poseen los directivos de la empresa APC EMCAR ESP, deben ser aprovechados en beneficio de la entidad, como también es necesario tener en cuenta la normatividad que beneficia a los entes económicos de este tipo.

Es importante tener en cuenta que la empresa, se encuentra legalmente constituida, lo cual se debe aprovechar para la consecución de recursos económicos que beneficien al ente económico y por lo tanto se mejore la calidad de vida de los funcionarios y clientes en general.

Es necesario aprovechar la preparación de los directivos de la empresa, para el diseño e implementación de herramientas administrativas como son la misión, visión, organigrama y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad.

El positivo sentido de pertenencia que poseen los funcionarios de la empresa, se debe aprovechar para lograr los objetivos propuestos por la misma y así alcanzar las metas trazadas.

Es necesario capacitar a los nuevos empleados al igual que realizar capacitaciones continuas a los ya vinculados con la empresa, con el objetivo de ofrecer nuevas técnicas y así mejorar los procesos y labores realizadas cada día en bien de la comunidad.

Promocionar y divulgar la misión y visión de la empresa, con el fin de que la población la conozcan y quiera participar de ella, como también se deben realizar procesos de capacitación a los nuevos empleados. Al igual que organizar de forma adecuada la estructura administrativa y así controlar mejor las líneas de mando.

4.3 PILARES BÁSICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD COMO POLÍTICA DE CALIDAD, MANUAL DE CALIDAD Y DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001.

A continuación se dan pautas que pueden ayudar a la empresa a implantar un sistema de calidad según la norma ISO 9001. Está basado en los cuatro pilares básicos, gestión, procesos, satisfacción al cliente y mejora continua en los que se apoya la norma de referencia y va dirigido sobre todo a las empresas.

4.3.1 Pilares para la implementación. Los cinco pilares básicos en los que se fundamenta el enfoque de la norma son:

Gestión. En este contexto la correcta valoración del cliente y la permanente búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, permite asumir el cambio cultural necesario para afrontar con éxito los actuales y futuros desafíos.

Para generar ventajas competitivas, debe aumentar el rendimiento operativo en forma sistemática. Un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 puede ayudarlo a centrar, organizar y sistematizar los procesos para la gestión y mejora de su empresa.

Cada día más clientes deciden ser compradores con conciencia de la calidad. Desean saber desde el inicio que la empresa puede satisfacer sus necesidades. Un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001 demuestra el compromiso de la empresa APC EMCAR ESP con la calidad y la satisfacción del cliente.

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001, lo ayudará a la empresa a incrementar la satisfacción del cliente y mejorar los procesos internos.

Cada empresa tiene procesos operativos que son esenciales para sus objetivos estratégicos. El crecimiento de la empresa depende de su capacidad de descubrir fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Nuestro abordaje desde el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad según los lineamientos de la Norma ISO 9001, ajustado a la actividad y los procesos de su empresa, permite brindarle apoyo a las áreas de mayor importancia para usted. Permite controlar los diferentes procesos internos de su empresa.

Procesos. La norma ISO 9001 exige un enfoque de gestión por procesos. Se entiende como proceso el grupo de actividades relacionadas y secuenciales, con un “inicio” y “fin” bien definidos. La caracterización de un proceso y la identificación de las interacciones entre ellos tienen que deben ser comprendidas para poder articular un sistema de gestión de la calidad.

Mejora. La existencia de unos mercados saturados en los que la competencia es feroz, unida a las exigencias crecientes de los clientes, obliga a las empresas a mejorar continuamente sus procesos, productos y/o servicios. La mejora continua se convierte en una necesidad para la sostenibilidad de los negocios.

La necesidad de esta mejora continua puede considerarse en tres niveles:

Mejoras en el propio servicio que se adapten a las necesidades de los clientes

Mejoras en cada uno de los procesos.

Mejoras en el desempeño del sistema en términos generales que implican la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la organización.

Enfoque al cliente. La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos. El éxito

de una organización se alcanza cuando atrae y retiene la confianza de los clientes. Para esto hay que tener en cuenta las necesidades presentes y futuras que puedan existir.

El enfoque al cliente en la gestión de una organización:

Garantiza que los objetivos de mejora de la empresa se corresponden con las necesidades y expectativas de los clientes, mide la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados. Es necesario que la organización se retroalimente con esta información, de esta manera puede planificar mejoras en los productos y servicios.

Analiza y estudia las expectativas de los clientes. Después la organización puede diseñar los productos y planificar la distribución, comunica y permite que todo el personal entienda las necesidades y expectativas de los clientes. Es importante que cada integrante de la empresa comprenda que dependiendo de cómo realice su trabajo la satisfacción de los clientes se verá afectada positiva o negativamente.

Desarrolla una gestión sistemática de las relaciones con los clientes. Las relaciones comienzan desde la atención comercial de primer contacto hasta el servicio post-venta.

Para aumentar los beneficios las organizaciones deben realizar todo esto correctamente, además se conseguirá incrementar la cuota de mercado, la eficacia de las acciones designadas a la satisfacción y fidelización de clientes.

Es de conocimiento del mundo empresarial que las empresas deben llegar a la Certificación de un Sistema de calidad basado en alguna norma, siendo ISO 9001, la norma Internacional de mayor aceptación. Ya es una barrera comercial, ya no basta con “hacer creer” que la empresa trabaja bien, hay que mostrar evidencias. Las empresas que no cumplen con este requisito pierden opciones de comercializar sus servicios, ya que hay otro competidor que si cumple este requisito. Es por lo tanto un imperativo de mercado lograr una certificación.

Se debe trabajar en un sistema de gestión de calidad, ya que la empresa desarrollará un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna. Esto lleva a la empresa a reducir sus costos operativos, a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, a poner en práctica dos paradigmas: uno desarrollar la permanente satisfacción de los clientes y segundo, dar la base para hacer realidad la mejora continua de sus procesos.

Para la implementación de esta Norma en la empresa se debe tener en cuenta que es necesario capacitar a los funcionarios del ente económico desde el gerente hasta la persona encargada de los servicios generales, tener un amplio conocimiento de los términos relacionados con calidad, como también desarrollar y cumplir con una serie de documentos exigidos por el sistema de gestión, al igual que tener en cuenta los pilares básicos para la implementación.

Las políticas propuestas para la empresa APC EMCAR ESP de acuerdo a la norma ISO 9001, son las Política de calidad:

4.3.2 Política de calidad. Según la norma ISO 9001, esta requiere que el personal de alto nivel ejecutivo esté directamente vinculado en definir la política de calidad de la compañía, incluyendo los objetivos por la calidad y el compromiso hacia la calidad. La norma también clarifica y refuerza el requerimiento de que la política este enfocada hacia las necesidades del cliente y alineada con la organización general y los objetivos estratégicos de la compañía. La norma dice textualmente:

La política de calidad debe ser pertinente a los objetivos organizacionales del proveedor y las necesidades de sus clientes. El proveedor debe asegurar que su política se ha entendido, se ha implementado y se mantiene en todos los niveles de la organización.

El compromiso hacia la calidad y la política de calidad se reflejan frecuentemente en el enunciado de la misión y los objetivos para la calidad.

La política de calidad debe ser documentada en el manual del sistema de calidad y debe ser comunicada y entendida por el personal a todos los niveles de la empresa.

4.3.3 Manual de la calidad propuesto para APC EMCAR ESP. Un manual de calidad es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una empresa, los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

El Manual de la Calidad debe incluir:

El alcance del sistema de gestión de la calidad incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o una referencia a estos, una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. (Ver anexo D)

4.3.4 Documentos exigidos por ISO 9001. Los documentos constituyen la base documental de su Sistema de Gestión de Calidad. El conjunto de estos documentos atienden los requisitos exigibles por la Norma ISO 9001. Los mismos, aportan las directrices esenciales por las cuales se deben regir los controles de los procesos de Gestión y Operativos de Calidad de la organización. De aquí la necesidad de contar con todos ellos para dar cumplimiento, coherencia y solides de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

En el éxito de este trabajo se conjugan los siguientes factores:

Su compromiso real e irrestricto de implementar correctamente la Norma en su organización, la eficacia de nuestros documentos en la atención de los requisitos de ISO 9001 y, la plasticidad de los mismos para ser editados a la realidad de su empresa.

La documentación del sistema de gestión de calidad incluye:

Una declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos.

Un manual de calidad.

Los procedimientos documentados requeridos.

Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema.

Los registros requeridos para demostrar la conformidad.

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

4.4 PLAN DE ACCIÓN PARA LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO, ESTABLECIENDO INDICADORES DE GESTIÓN QUE PERMITAN CONTROLAR LOS PROCESOS.

Un plan de acción es el momento en que se determinan y se asignan las tareas, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos. Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado. El plan de acción es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo y con quien se realizaran las acciones.

Tabla 10. Plan de acción

OBJETIVOS	META	INDICADOR	TIEMPO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Incrementar el margen de cobertura del servicio prestado por la empresa en la población	Lograr la cobertura del 100% de la población con servicios de calidad	$\frac{\text{Total población beneficiada}}{\text{Total población}} \times 100$	Un mes	Gerente
Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con la Norma de calidad	El 100% de los funcionarios de la empresa	$\frac{\text{Total capacitados}}{\text{Total personal}} \times 100$	Un semestre	Jefe de recursos humanos
Mejorar continuamente los procesos teniendo en cuenta los estándares de calidad	El 100%	$\frac{\text{Total clientes}}{\text{Total de personas conformes con el servicio}} \times 100$	Un trimestre	Equipo técnico de gestión de calidad
Garantizar la aplicabilidad de los procesos de calidad	El 100%	$\frac{\text{Total procesos aplicados}}{\text{Total calidad}} \times 100$	Un trimestre	Equipo técnico de gestión de calidad

Fuente. Autoras de la investigación

5. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de grado se propusieron estrategias administrativas las cuales permiten integrar las principales metas y políticas de la empresa, estableciendo secuencias coherentes entre las acciones y mejorando los procesos en la misma.

Se elaboraron pilares básicos teniendo en cuenta elementos de la norma como la gestión, procesos, mejora, enfoque al cliente y políticas de calidad, con el fin de poseer mecanismos necesarios para diseñar el manual de calidad necesario para la empresa APC EMCAR ESP.

Se diseño un plan de acción necesario para la empresa donde se determinó objetivos, meta indicadores, tiempo y responsable del proceso, logrando corregir los posibles errores y de acuerdo al plan poner en práctica las estrategias diseñadas y evaluando los procesos de calidad en la empresa.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda adoptar los indicadores de gestión propuestos para la empresa APC EMCAR ESP, pues estos ayudan a fortalecer y mejorar los procesos en la entidad. De igual manera es necesario socializar este documento con todo el personal del ente económico, ya que los funcionarios deben colaborar para el logro de la certificación ISO 9001.

Es conveniente dar a conocer el manual de calidad a los empleados de la empresa al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia, en los procesos y prestación adecuada del servicio en la empresa.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

BLANDÓN, Jurán. Manual de calidad. Edición quinta, vol 1, Caracas, p 29

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

DÍAZ, Karina. (2003) diseño de un sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2000 para el proceso de extracción y manejo de fluidos de la unidad de explotación de yacimiento pesado este de petróleos de Venezuela s.a (pdvsa), distrito san tome. udo – núcleo bolívar. p 77.

FIGUEROA C., Álvaro, SALAZAR M., Hugo, TORRES, Hugo León, Conferencia Control Total de la Calidad, Instituto Colombiano De Administración (INCOLDA), Cali 1992.

MALHOTRA Naresh, Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, P. 115

MÉNDEZ, Carlos (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia. Mc Graw Hill.

MUJICA C., RODRÍGUEZ j. (2009) desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de administración del servicio autónomo de sanidad agropecuario (sasa) del estado Bolívar. udo- núcleo bolívar.

PÉREZ FERNANDO DE VELAZCO, José Antonio. Gestión por procesos. Madrid. Editorial Esis. 2004. p 45

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Por el cual se expide el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido. Edición lito imperio Ltda, Código de comercio. 2005. p 6.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Edición Littio. 2000. P 8

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

ARANGO OSPINA, Paula A. (2007) REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2000 PARA SUMILEC S.A. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>]

<http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>

<http://www.gerardoduque.com/pdf/sistema.pdf>

<http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. ISO 9001. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf

SUAREZ, Mario. Historia de las ISO 9001. [En línea]. [Citado el 29 Septiembre de 2009]. Disponible en internet < <http://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>>

VALENCIA GALLEGO, Harold H. (2007) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA ISO 9001-2000 EN LA EMPRESA "GERENCIAR LTDA". [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha153.htm>]

VELÁSQUEZ R., Marieta (2008) diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional Armenia. [<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha160.htm>]

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la empresa comunitaria de acueducto de Rio de Oro, Cesar.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Realizar un diagnostico para determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad exigidas por el ICONTEC para la certificación ISO 9001.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?

2. ¿Tiene usted algún conocimiento sobre la certificación ISO 9001?

SI _____ NO _____

3. ¿Conoce las ventajas que traería a la empresa la certificación en calidad?

SI _____ NO _____

4. ¿Conoce usted cuales son los requisitos para la certificación ISO 9001?

SI _____ NO _____

5. ¿Considera que los clientes están satisfechos con el servicio prestado?

SI _____ NO _____

6. ¿Se ha hecho evaluación de la satisfacción de los clientes?

SI _____ NO _____

7. ¿Cómo empleado se ha sentido inconforme con algunos procesos en la empresa?

SI _____ NO _____

8. ¿Cómo califica los procesos llevados a cabo en la empresa?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

9. ¿Cómo califica el servicio en general de la empresa comunitaria EMCAR?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

Gracias

Anexo B. Certificado de existencia y representación legal.

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA N°0312126

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA

CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO

Número de operación:01Z011018071 Fecha: 20121018 Hora: 17:15:30 Pagina : 1

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LA ENTIDAD
SIN ANIMO DE LUCRO: ADMINISTRACION PUBLICA COOPERADA EMPRESA
COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO, NUMERO: 80501058

N.I.T : 900008377 - 2

EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA , EN
EJERCICIO DE LA FACULTAD CONFERIDA POR LOS ARTICULOS 43 Y 144 DEL
DECRETO NUMERO 2150 DE 1995 Y SU DECRETO REGLAMENTARIO 427 DE
1996 Y EL DECRETO 019 DE 2012.

CERTIFICA :

SIGLA : APC EMCAR ESP
DOMICILIO: RIO DE ORO
DIRECCION: PARQUE PRINCIPAL
TELEFONO FIJO 1: 5619130
FAX: NO REPORTO

CERTIFICA :

QUE POR ACTA NO. 0000001 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2004 , OTORGADO(A)
EN ASAMBLEA CONSTITUTIVA , INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL
15 DE FEBRERO DE 2005 BAJO EL NUMERO: 00005687 DEL LIBRO I DE LAS
PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO, FUE CONSTITUIDA LA ENTIDAD
DENOMINADA: EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO. EMCAR
E.S.P. LTDA

QUE POR ACTA NO. 0000002 DEL 5 DE MAYO DE 2009 , OTORGADO(A) EN
ASAMBLEA ORDINARIA , INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 19 DE
MAYO DE 2009 BAJO EL NUMERO: 00008371 DEL LIBRO I DE LAS PERSONAS
JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO, LA ENTIDAD CAMBIO SU NOMBRE DE :
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO. EMCAR E.S.P.
LTDA POR EL DE : ADMINISTRACION PUBLICA COOPERADA EMPRESA
COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO

CERTIFICA :

QUE DICHA ENTIDAD OBTUVO SU PERSONERIA JURIDICA EL 15 DE
FEBRERO DE 2005 , OTORGADA POR: CAMARA DE COMERCIO

CERTIFICA :

ENTIDAD QUE EJERCE LA FUNCION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y
CONTROL: SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

CERTIFICA :

QUE DICHA ENTIDAD HA SIDO REFORMADA POR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS
DOCUMENTO FECHA ORIGEN CIUDAD INSCRIP. FECHA
0000002 2008/05/30 ASAMBLEA EXTRAORRIO DE 00008751 2008/06/27

0000003 2009/05/05 ASAMBLEA ORDINARRIO DE 00009371 2009/05/19
0000003 2009/05/05 ASAMBLEA ORDINARRIO DE 00009372 2009/05/19
0000003 2009/05/05 ASAMBLEA ORDINARRIO DE 00009373 2009/05/19

CERTIFICA :

VIGENCIA: QUE EL TERMINO DE DURACION DE LA PERSONA JURIDICA ES INDEFINIDO

CERTIFICA :

OBJETO SOCIAL: EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA COMUNITARIA APC EMCAR ESP ES LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIADO DE AGUA POTABLE Y SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS ENTRE OTRAS, Y CONSTITUIR, OPERAR, MANTENER, Y ADMINSTRAR EL SISTEMA DE SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE RIO DE ORO, QUE CUBRE COMUNIDADES SITUADAS EN TERRITORIO DEL MISMO MUNICIPIO ASI COMO LA RECOLECCION Y DISPOSICION FINAL DE LOS RESIDUOS SOLIDOS CON EXTENSION A OTROS MUNICIPIOS. A.- FORMULAR PLANES Y PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO CONSULTANDO LAS POLITICAS ESTABLECIDAS POR EL GOBIERNO NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL. B. GESTIONAR LA OBTENCION DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA ATENCION DE PROYECTOS ANTE LAS ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS DEL ORDEN NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y LOCAL. C.- MEDIANTE UNA EXPLOTACION RAZONABLE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, BUSCAR SU COSTEABILIDAD Y RECURSOS DISPONIBLES PARA PROYECTOS DE EXPANSION. D.-RECUPERAR VIA TARIAS LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A LA ADMINISTRACION, OPERACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA, ADEMAS DE LAS REPOSICIONES QUE REQUIERA PARA UN OPTIMO FUNCIONAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA, MEDIANTE LA APLICACION DE UN SISTEMA TARIFARIO ACORDE CON LA CAPACIDAD DE PAGO DE LOS USUARIOS Y CON LAS METODOLOGIAS DEFINIDAS POR LA COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO. E.- ADOPTAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL SOBRE DISEÑOS (RAS 2000), CONTRATACION PARA ENTIDADES DEL SECTOR SOLIDARIO CUYO PATRIMONIO ESTA CONFORMADO POR RECURSOS PUBLICOS, CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA (DECRETO 475 DE 1998). F.- DESARROLLAR, EN COORDINACION CON OTROS ORGANISMOS DE CARACTER PUBLICO Y PRIVADO, PROGRAMAS DE REFORESTACION Y REORDENAMIENTO DE CUENCAS Y MICROCUENCAS A FIN DE CONSERVAR EL RECURSO HIDRICO Y VELAR POR LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE. G.- INVERTIR EL 1 % DE LOS RECURSOS PARA LAS OBRAS EN PROGRAMAS DE PROTECCION DE LA CUENCA. H.- IMPULSAR LA EDUCACION COOPERATIVA, LA EDUCACION SANITARIA Y LA PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD EN EL DESARROLLO DEL SECTOR. I.- IMPULSAR LA CONFORMACION Y FORMACION DE COMUNIDADES ORGANIZADAS SIN ANIMO DE LUCRO, (EMPRESAS ASOCIATIVAS, COOPERATIVAS DE USUARIOS) PARA LAS LABORES DE OPERACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA. J.- CAPACITAR A LOS FONTANEROS QUE OPERAN EL ACUEDUCTO, MEDIANTE CONVENIOS CON EL SENA O CON INSTITUCIONES QUE REALICEN ESTA LABOR Y A TRAVES DE LOS CONTRATISTAS QUE EJECUTEN LAS OBRAS COMO PARTE DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES. K.-LIDERAR CAMPAÑAS SOCIALES PARA

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA N° 0312125

Número de operación:01Z011018071 Fecha: 20121018 Hora: 17:15:30 Pagina : 3

TRABAJOS CON LA COMUNIDAD QUE OPTIMICEN EL APORTE, VIA TARIFAS, PARA EL PAGO DEL SERVICIO. L.- PROMOVER EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TAL FORMA QUE SEA SENSIBLE Y VISIBLE PARA LAS COMUNIDADES Y LLEVAR A CABO LABORES DE EDUCACION SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AGUA, SU BENEFICIO Y LOS COSTOS QUE IMPLICA UN SERVICIO ADECUADO CON EL FIN DE ELEVAR LA DISPOSICION A PAGAR. M.- AJUSTAR LOS COSTOS ADMINISTRATIVOS DE OPERACION Y MANTENIMIENTO. N.- PROMOVER LA CREACION MEDIANTE ACUERDOS MUNICIPALES DE LOS FONDOS DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DEL INGRESO EN CADA MUNICIPIO PARA EL MANEJO DE LOS SUBSIDIOS. O.- TRAMITAR ANTE LA AUTORIDAD AMBIENTAL LA CONCESION DE AGUAS PARA USO DEL ACUEDUCTO. P.- GESTIONAR ANTE LAS RESPECTIVAS ENTIDADES OFICIALES Y PRIVADAS QUE DESARROLLEN TRABAJOS DE PROMOCION DE LA COMUNIDAD EL APOYO REQUERIDO EN LO RELACIONADO CON EL ESTUDIO, DISEÑO, CONSTRUCCION, MANTENIMIENTO, AMPLIACIONES Y REFORMAS DEL SISTEMA. Q.-MOTIVAR, EDUCAR Y COMPROMETER A LOS USUARIOS EN LA ADMINISTRACION Y FISCALIZACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO A TRAVES DE LA PROMOCION, A LA CONFORMACION DE LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO. R.-CELEBRAR CONVENIOS Y CONTRATOS CON ENTIDADES ESTATALES Y PRIVADAS, RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO DE SU OBJETO SOCIAL. S.- ASOCIARSE CON OTRAS ENTIDADES Y FORMAR PARTE DE NUEVAS ORGANIZACIONES CUYO OBJETO SE RELACIONE CON EL DE LA EMPRESA COMUNITARIA.

CERTIFICA :

PATRIMONIO : \$ 1,740,000.00

CERTIFICA :

** ORGANO DIRECTIVO **

NOMBRE	IDENTIFICACION
MIEMBRO CONSEJO DE ADMINSTRACION	
JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO LOS CRISTALES N.I.T.	9000056275
II ETAPA	
LIBRO : I ESADL, INSCRIPCION 00009369	
DOCUMENTO : ACTA , FECHA : 2009/05/05	
NUMERO DEL DOCUMENTO : 0000003	
FECHA DE INSCRIPCION : 2009/05/19	
 MIEMBRO CONSEJO DE ADMINISTRACION	
JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO JERUSALEN	N.I.T. 9000056229
LIBRO : I ESADL, INSCRIPCION 00009369	
DOCUMENTO : ACTA , FECHA : 2009/05/05	
NUMERO DEL DOCUMENTO : 0000003	
FECHA DE INSCRIPCION : 2009/05/19	
 MIEMBRO CONSEJO DE ADMINISTRACION	
FUNDACION ANTENA PARABOLICA EL ROSARIO DE RIO N.I.T.	8240024889
DE ORO	
LIBRO : I ESADL, INSCRIPCION 00009369	

DOCUMENTO : ACTA , FECHA : 2009/05/05
NUMERO DEL DOCUMENTO : 0000003
FECHA DE INSCRIPCION : 2009/05/19

MIEMBRO JUNTA DIRECTIVA

JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO LOS CRISTALES N.I.T. 9000056322
I ETAPA
LIBRO : I ESADL, INSCRIPCION 00009369
DOCUMENTO : ACTA , FECHA : 2009/05/05
NUMERO DEL DOCUMENTO : 0000003
FECHA DE INSCRIPCION : 2009/05/19

MIEMBRO CONSEJO DE ADMINISTRACION

ALCALDIA DE RIO DE ORO N.I.T. 8923001231
LIBRO : I ESADL, INSCRIPCION 00009369
DOCUMENTO : ACTA , FECHA : 2009/05/05
NUMERO DEL DOCUMENTO : 0000003
FECHA DE INSCRIPCION : 2009/05/19

CERTIFICA :

REPRESENTACION LEGAL

PRINCIPAL(ES): CARRASCAL VEGA MARIA FERNANDA
C.C. 00026864146
GERENTE
LIBRO : I ESADL, INSCRIPCION 00011430
DOCUMENTO : ACTA , FECHA : 2012/06/21
NUMERO DEL DOCUMENTO: 0000003
FECHA DE INSC2012/07/05

CERTIFICA :

REPRESENTACION LEGAL: EL GERENTE ES EL REPRESENTANTE LEGAL.
SACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: PLANIFICAR, ORGANIZAR,
COORDINAR, DIRIGIR, SUPERVISAR Y CONTROLAR TODAS LAS ACTIVIDADES
RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y OPERACION DEL
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO, DENTRO DE LAS
POLITICAS Y OBJETIVOS FIJADOS POR LA ASAMBLEA GENERAL Y CONSEJO
DE ADMINISTRACION. ELABORAR PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA
PONERLOS A CONSIDERACION DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION TENDIENTE
A MEJORAR LA PRESTACION DEL SERVICIO A CARGO DE LA EMPRESA
NOMBRAR Y REMOVER PERSONAL DE LA EMPRESA COMUNITARIA. ELABORAR
Y PRESENTAR A CONSIDERACION DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION EL
PRESUPUESTO PARA CADA VIGENCIA, AL IGUAL QUE LAS MODIFICACIONES Y
TRASLADOS PRESUPUESTALES. PRESENTAR A CONSIDERACION DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACION LAS PROPUESTAS DE LOS ESTUDIOS Y MODIFICACIONES
DE LAS TARIFAS PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA
COMUNITARIA. EJECUTAR LAS DETERMINACIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL
Y EL CONSEJO DE ADMINISTRACION. EJECER COMO GERENTE EL DERECHO

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA N°0312124

Número de operación:01Z011018071 Fecha: 20121018 Hora: 17:15:30 Pagina : 5

DE INICIATIVA, PRESENTANDO AL CONSEJO DE ADMINISTRACION LOS PROYECTOS SOBRE DETERMINACION O REFORMA DE LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA EMPRESA COMUNITARIA, UNIDADES, ORGANIZACION, PLANTA DE PERSONAL, CREACION, SUPRESION, Y FUNCION DE EMPLEOS, SISTEMAS SALARIALES, FUNCIONES ESPECIFICAS DE LOS CARGOS, REGIMEN PRESTACIONAL, ASIGNACIONES MENSUALES, REGLAMENTO INTERNO Y OPERACION DEL SERVICIO. COORDINAR Y CONTROLAR LA EJECUCION DE LOS PLANES Y PROGRAMAS SOBRE PRODUCCION, ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y OPERACION DEL SERVICIO. CELEBRAR Y EJECUTAR LOS CONTRATOS TENDIENTES AL DESARROLLO DEL OBJETIVO SOCIAL DE LA EMPRESA COMUNITARIA, SU CUANTIA SERA DETERMINADA POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACION. INTERVENIR EN LAS DILIGENCIAS DE ADMISION Y RETIRO DE ASOCIADOS, EN LA PREPARACION DE DOCUMENTOS, CERTIFICADOS Y REGISTRO. REPRESENTAR JUDICIAL, EXTRAJUDICIALMENTE LA EMPRESA COMUNITARIA EN TODA CLASE DE ASUNTOS, BIEN SEA PARTICULARES O CON LAS DISTINTAS ENTIDADES Y CONFERIR PODERES. ESTABLECER LAS PANTAS DE PLANTACION A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA COMUNITARIA, DETERMINANDO LAS PRIORIDADES CON QUE DEBAN EJECUTARSE. GESTIONAR ANTE LAS ENTIDADES CREDITICIAS NACIONALES LA CONSECUION DE RECURSOS FINANCIEROS, A FIN DE ATENDER LAS NECESIDADES PRESENTES Y FUTURAS. PRESENTAR AL FIN DE CADA EJERCICIO, LOS ESTADOS FINANCIEROS DE BALANCE GENERAL, ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS A LA ASAMBLEA GENERAL Y CONSEJO DE ADMINISTRACION PARA SU RESPECTIVO ANALISIS EN CONCORDANCIA CON LAS NORMAS CONTABLES DEFINIDAS POR LA AUTORIDAD DE CONTROL CORRESPONDIENTE. CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS DISPOSICIONES, NORMAS Y DECRETOS RELACIONADOS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO Y LAS DEMAS FUNCIONES QUE SE DERIVEN DE LA NATURALEZA DE SU CARGO.

CERTIFICA :

**** ORGANO DE FISCALIZACION ****

NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISOR FISCAL	
OSORIO LOZANO LEONARDO ENRIQUE	C.C. 00005084664
LIBRO : I ESADL, INSCRIPCION 00009370	
DOCUMENTO : ACTA , FECHA : 2009/05/05	
NUMERO DEL DOCUMENTO : 0000003	
FECHA DE INSCRIPCION : 2009/05/19	

CERTIFICA :

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : PARQUE PRINCIPAL
TELEFONO NOT.JUDICIAL 1: 9619130
MUNICIPIO : RIO DE ORO

CERTIFICA :

QUE EN ESTA CAMARA DE COMERCIO NO APARECEN INSCRIPCIONES POSTERIORES DE DOCUMENTOS REFERENTES A REFORMA, DISOLUCION, LIQUIDACION O NOMBRAMIENTOS DE REPRESENTANTES LEGALES DE LA MENCIONADA ENTIDAD.

I M P O R T A N T E

EL REGISTRO ANTE LAS CAMARAS DE COMERCIO NO CONSTITUYE APRORACION DE ESTATUTOS. (ART. 636 CODIGO CIVIL).

LA PERSONA JURIDICA DE QUE TRATA ESTE CERTIFICADO SE ENCUENTRA SUJETA A LA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS AUTORIDADES QUE EJERCEN ESTA FUNCION, POR LO TANTO DEBERA PRESENTAR ANTE LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE, EL CERTIFICADO DE REGISTRO RESPECTIVO, EXPEDIDO POR LA CAMARA DE COMERCIO, DENTRO DE LOS 10 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE INSCRIPCION, MAS EL TERMINO DE LA DISTANCIA CUANDO EL DOMICILIO DE LA PERSONA JURIDICA SIN ANIMO DE LUCRO QUE SE REGISTRA ES DIFERENTE AL DE LA CAMARA DE COMERCIO QUE LE CORRESPONDE. EN EL CASO DE REFORMAS ESTATUTARIAS ADEMAS SE ALLEGARA COPIA DE LOS ESTATUTOS.

TODA AUTORIZACION, PERMISO, LICENCIA O RECONOCIMIENTO DE CARACTER OFICIAL, SE TRAMITARA CON POSTERIORIDAD A LA INSCRIPCION DE LAS PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO EN LA RESPECTIVA CAMARA DE COMERCIO.

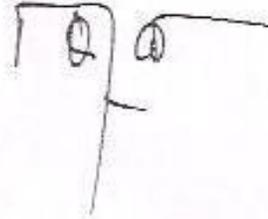
CERTIFICA:

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LKY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS HABILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS.

VALOR DEL CERTIFICADO : \$4000

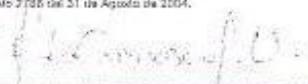
Número de operación:01Z011018071 Fecha: 20121018 Hora: 17:15:30 Pagina : 7

DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA AUTORIZACION IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996, LA FIRMA MECANICA QUE APARECE A CONTINUACION TIENE PLENA VALIDEZ PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES



SE
10/18/2012 17:15:30

Anexo C. RUT

 Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001
		2. Concepto: <input type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 Actualización 4. Número de formulario: 14244520940 
7. Número de identificación Tributaria (RIT): 9 0 0 0 0 8 3 7 7 8. LV: 2 12. Dirección regional: Manizales y Nariño de Valle del Cauca 14. Sucursal electrónica: 2 4		
IDENTIFICACION		
24. Tipo de contribuyente: 1. Persona jurídica: <input checked="" type="checkbox"/> 1		25. Tipo de documento: 1
26. Lugar de inscripción: 26. País: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4		27. Fecha expedición: 28. Departamento: 29. Ciudad/Municipio:
31. Primer apellido: 32. Segundo apellido: 33. Primer nombre: 34. Otros nombres:		35. Número de identificación: 36. Curioso/Municipio:
37. Sigla: 38. Razón social: ADMINISTRACION PUBLICA COOPERADA EMPRESA COMUNITARIA DE AGUEDUCTO DE RIO DE ORO		
UBICACION		
39. País: COLOMBIA		40. Ciudad/Municipio: Rio de Oro
41. Dirección: PAR PRINCIPAL		42. Correo electrónico: emcaserp@hotmail.com
43. Apellido otros: 44. Teléfono 1: 45. Teléfono 2:		46. Ciudad/Municipio: Rio de Oro
CLASIFICACION		
Actividad principal: 46. Código: 3 9 0 0 47. Fecha inicio actividad: 2 9 0 5 0 2 1 5		Actividad secundaria: 48. Código: 1 9 8 3 49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 5 0 2 1 5
Otras actividades: 50. Código: 1 2		51. Código: 52. Número estatístico: 53. Código: 5 7 1 1 1 4
Responsabilidades: 05. Impio, renta y compl. régimen ordinario 07. Impio en la fuente e libro de renta 11. Ventas régimen común 04. Informante de exención		
Usuarios aduaneros		Exportadores
54. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		55. Forma: 56. Tipo: 57. Modo: 58. CPE:
Para uso exclusivo de la DIAN		
59. Anexos: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 4 61. Fecha: 2 0 1 3 0 6 0 7
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2735 del 31 de Agosto de 2004. Presentado por: 		Sin perjuicio de los verificados que la DIAN realice, Firma autorizador: 62. Nombre: PIN/ELIZABETH MARTHA PATRICIA 63. Cargo: Gestor II

Anexo D. Manual de calidad



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 1 de 99	

MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

APC EMCAR ESP	Código	Versión
---------------	--------	---------



	SPMC-01	01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 2 de 99	

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 MISIÓN

2.2 VISIÓN

2.3 VALORES CORPORATIVOS

2.4 POLÍTICA DE CALIDAD

2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

2.6 POLÍTICA DE RIESGOS

3 DESARROLLO

3.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

3.2 ALCANCE

3.3 RESPONSABLES

3.4. CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL DE CALIDAD

3.5 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.6 CLIENTES SERVICIOS Y REQUISITOS

3.7 COMUNICACIÓN

3.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.1 MANUAL DE CALIDAD

4.2 PROCEDIMIENTOS

4.3 INSTRUCCIONES DE TRABAJO

4.4 DOCUMENTACIÓN EXTERNA

4.5 REGISTROS y FORMATOS DE REGISTRO

4.6 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

4.7 CONTROL DE LOS REGISTROS



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL	DE	Pág. 3 de 99
CALIDAD		

4.8 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.9 ENFOQUE AL CLIENTE

4.10 POLÍTICA DE CALIDAD

5 PLANIFICACIÓN

5.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

5.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

5.5 AMBIENTE DE TRABAJO

6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

6.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

6.3 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

7.1 GENERALIDADES

7.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

7.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

7.4 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

7.5 ANÁLISIS DE DATOS

8 MEJORA

8.1 MEJORA CONTINUA

8.2 ACCIONES CORRECTIVAS

8.3 ACCIONES PREVENTIVAS



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL	DE	Pág. 4 de 99
CALIDAD		

INTRODUCCIÓN

El propósito del manual es describir el sistema de gestión de la calidad de la Empresa APC EMCAR ESP, mediante la adopción de Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa; así como también se considera como una guía para la ejecución de las actividades que deben cumplir los trabajadores y contratistas en la organización.

El manual describe las disposiciones adoptadas por la Empresa para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, describe los diferentes elementos que conforman nuestro Sistema de Gestión de Calidad agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de calidad Planear, Hacer, Verificar y Actuar, para así cumplir con el compromiso de la Empresa con la comunidad



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 5 de 99

1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

APC EMCAR ESP es una empresa de servicio público de carácter privada ubicada en el municipio de Río de Oro que brinda a la comunidad los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Cuenta con una oficina principal ubicada en el domicilio calle humareda N 3-01, una planta de tratamiento ubicada vía a la vereda el gitano, red de acueducto y alcantarillado en las zonas urbana y rural como parte de la cordillera central, principal cuenca hídrica el gitano río (RIO DE ORO) y segunda fuente hídrica la toma. Los valores son los impulsores principales que el empleado posee a la hora de prestar el servicio, Son los que otorgan sentido de pertenencia y establecen compromisos éticos entre sus miembros y sus clientes.

APC EMCAR ESP está orientada al logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de la empresa con el fin de ofrecer un excelente servicio con calidad de mejoramiento de la maya de los viaductos anteriormente mencionados.

1.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los contactos empresariales pueden realizarse en la página Web de la Empresa <http://www.emcar.com.co/empresa.php>

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

Anteriormente INFOPAL (Instituto de Fomento municipal) era quien regía todas las empresas de acueducto de las EMPOS del país, para el caso concreto del Departamento del Cesar este recibía el nombre de EMPOCESAR. LIMITADA teniendo así cobertura y dominio sobre todos sus municipios. Durante el gobierno del presidente Virgilio Barco, exactamente en el año 1989 se ordena la descentralización administrativa de las empresas de acueducto, que consistía básicamente en otorgarle a los municipios su manejo, fue así como nació en Río de Oro la Empresa Acuario que sólo ofrecía a la comunidad el servicio de acueducto.

Esta empresa se mantuvo hasta el año 2004, donde se descentralizó de la alcaldía municipal de Río de Oro formando así la empresa que hoy en día presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a la comunidad de Río de Oro Cesar; formada mediante acta de



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL	DE	Pág. 6 de 99
CALIDAD		

asamblea general de constitución N 001 del 25 de Octubre del 2004, creando a EMCAR ESP (Empresa Comunitaria de Acueducto Río de Oro).

La empresa comienza a desarrollar sus funciones a partir del 15 de Febrero del año 2005 bajo Personería Jurídica No 5687 de la misma fecha. El 5 de Mayo del 2009 la Asamblea General mediante acta No 003 del 5 de Mayo del mismo año decide cambiar el nombre de la empresa por A.P.C. EMCAR E.S.P. (Administración Pública Cooperada Empresa Comunitaria de Acueducto Río de Oro) por fallas encontradas en la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 7 de 99

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 MISIÓN

Mejoraremos la calidad de vida de nuestros usuarios, satisfaciendo sus necesidades de agua potable y saneamiento básico, con conciencia ambiental, generando desarrollo para el municipio y valor para nuestros socios, soportados en la efectividad del servicio y el bienestar de nuestra gente.

2.2 VISIÓN

Consolidarnos como una empresa comunitaria modelo y líder en la prestación del servicio integral de acueducto y saneamiento básico en el municipio y la provincia, con inspiración para el desarrollo de nuevos negocios complementarios, para el 2015 ser una empresa de ejemplo y altamente sostenible.

2.3 VALORES CORPORATIVOS

LA CALIDAD, EL RESPETO, LA ÉTICA, LA SENSIBILIDAD SOCIAL, EL LIDERAZGO Y EL COMPROMISO son pilares de la actitud y desarrollo de las actividades que al interior y asía el exterior de la empresa se realizan.

CALIDAD: Resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y efectivo de cada acción en la organización.

RESPETO: Capacidad de aceptar los diferentes criterios y actitudes dentro de la filosofía de la organización

ÉTICA: Comportamiento individual y colectivo basado en la honestidad, lealtad y transparencia que hacen de EMCAR una organización integral.

SENSIBILIDAD SOCIAL: Conciencia de solidaridad y servicio, identificándonos con los problemas sociales y económicos de la comunidad, atendiendo sus necesidades, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida.

LIDERAZGO: Capacidad de gestión organizacional para el logro de la excelencia en la prestación del servicio



COMPROMISO: Actitud participativa y responsable de los objetivos de la

APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 8 de 99

positiva, para el logro de los objetivos de la organización en el

cual cada persona aporta lo mejor de si misma con gran sentido de pertenencia.

2.4 POLÍTICA DE CALIDAD

La empresa APC EMCAR ESP, suministra a sus clientes agua apta para consumo humano, de manera continua y en cantidad suficiente con compromiso de sostenibilidad ambiental atendiendo en forma oportuna y efectiva los requerimientos de servicios asociados, para lo cual cuenta con personal competente, capacidad tecnológica y procesos normalizados con enfoque de mejoramiento continuo.

2.5 INDICADORES DE CALIDAD

El sistema de indicadores debe constituir una herramienta a disposición del espacio natural protegido que facilite la gestión de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente. Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión, que son los que utilizará la dirección para proponer acciones globales del departamento o del establecimiento, o bien para controlar la situación de determinados parámetros del negocio.

Indicador de calidad del proceso / actividad

Reflejan el nivel de cumplimiento de las especificaciones previstas en la realización de las actividades con los clientes, basándose en los datos generados por la entidad.

Indicador de calidad del servicio

Reflejan las características del servicio final ofrecido al visitante, a partir de los datos de inspección o verificación recogidos internamente.

Indicador de calidad de la percepción del visitante

Reflejan la opinión del visitante respecto al servicio recibido, recogándose mediante encuestas o métodos afines.

Un sistema de indicadores de calidad completo debe contemplar los tres tipos de indicadores, de manera que exista un control global de las actividades de uso público del espacio natural protegido y de los resultados generados frente al visitante por las mismas. Las causas que motivan el resultado final del proceso deben buscarse en el origen, ya que un defecto o error detectado en la primera actividad evita la posible ejecución defectuosa del resto del proceso.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 9 de 99

2.6 METAS DE CALIDAD

Lograr la cobertura del 100% de la población de Rio de Oro, con servicios de calidad y cumpliendo con la Norma ISO 9001, con el objetivo de alcanzar una mejora continua en los procesos realizados en la misma.

2.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

Garantizar el suministro de Agua apta para consumo humano en continuidad, cantidad y presión suficientes

Aplicar las tarifas de los servicios de acueducto que establezca la autoridad competente, teniendo en cuenta las variables socioeconómicas de la población atendida, asegurando la sostenibilidad financiera de la empresa.

Mejorar las competencias del Talento Humano de la Organización.

Contribuir a la Preservación de las fuentes hídricas que abastecen el Sistema.

Atender de manera efectiva y oportuna las Peticiones, Quejas y Reclamos.

Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Proporcionar al interior de la organización un cambio cultural positivo.

Suministrar a nuestros usuarios agua potable de conformidad con la normativa legal vigente.

Ofrecer un servicio confiable de acuerdo con las condiciones preestablecidas de suministro.

Mantener un rendimiento óptimo de la red de distribución, minimizando las posibles pérdidas de agua.

Atender en mínimo tiempo posible las averías que se presenten en el sistema de saneamiento.

Optimizar el estado de la redes de alcantarillado.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 10 de 99	

Efectuar la facturación y el cobro de acuerdo con las lecturas, tarifas vigentes y calendario previsto.

Atender los requerimientos de nuestros usuarios, suministrando los recursos necesarios para hacerlo.

Realizar los proyectos y la interventora necesaria de las obras de infraestructura necesaria para la adecuada prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Mejorar el nivel de satisfacción de usuarios.

Agilizar el tiempo de respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Aumentar la continuidad del servicio de acueducto

Mantener la continuidad del servicio de Aseo

Aumentar la eficiencia del recaudo

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos

Aumentar la cobertura del servicio de Acueducto y Aseo de manera sostenible

Mejorar el desarrollo del talento humano.

Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad

El cumplimiento de los requisitos de esta norma para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se recogen en el presente documento, al que denominamos Manual de Calidad y todos aquellos que se derivan de éste y que se citan en cada uno de los capítulos que configuran tal documento.

El alcance de nuestra actividad empresarial en el que se engloban los procesos de nuestros servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema, es:

2.8 POLÍTICA DE RIESGOS

Atender las exigencias de las mejores prácticas de gobernabilidad corporativa imperantes a nivel mundial y particularmente en el sector público colombiano, que han establecido que



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 11 de 99	

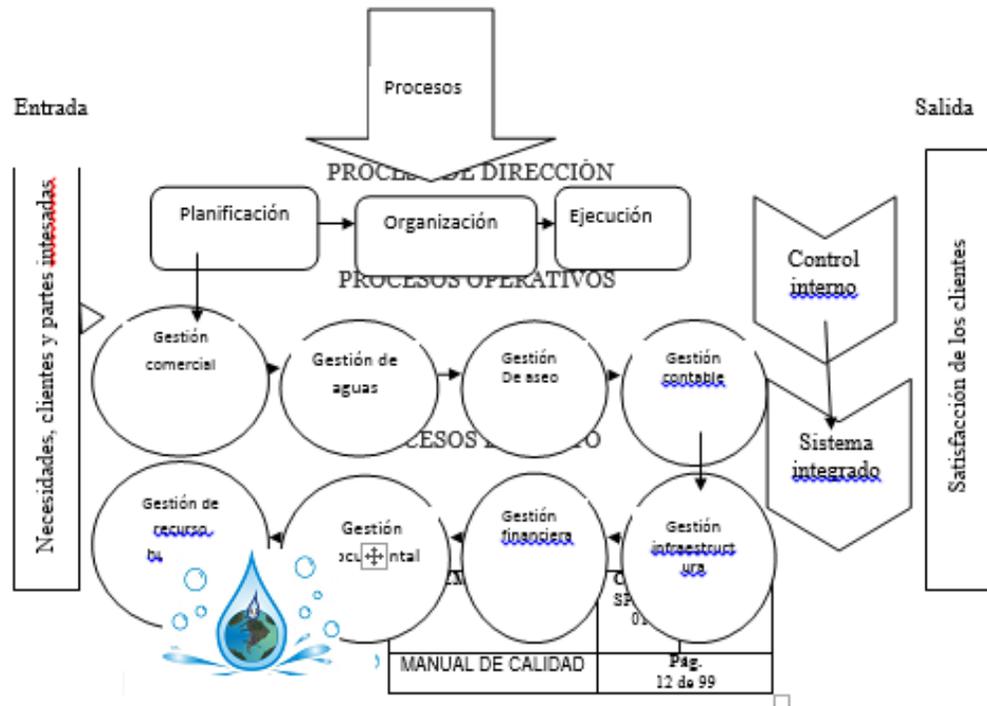
la adecuada gestión de los riesgos del negocio, es el medio más efectivo para asegurar el cumplimiento de los Objetivos y metas institucionales y de las unidades del negocio,

INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

Un concepto subyacente a la interacción entre los procesos de dirección de programas es el del ciclo planificar-hacer-revisar-actuar.

Este ciclo está vinculado por los resultados, es decir, el resultado de una parte del ciclo se convierte en la entrada de otra.

MAPA DE PROCESOS



Procesos de dirección. Son aquellos procesos que están vinculados con el ámbito de la responsabilidad de la dirección, se refiere fundamentalmente a procesos de planificación y a otros que están ligados a la responsabilidad.

Procesos operativos. Son aquellos ligados directamente a la elaboración del producto o a la prestación del servicio.

Procesos de apoyo. Son aquellos que dan soporte a los procesos operativos, suelen ser procesos relacionados con la gestión y actividades de seguimientos y control. La salida de un proceso, por lo general, se convierte en una entrada a otro proceso o es un producto entregable del proyecto.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 13 de 99	

3 DESARROLLO

3.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de APC EMCAR ESP a través del Manual de Calidad, el cual recoge la gestión de la Empresa, el compromiso de esta hacia la calidad, la gestión del recurso humano, la realización del producto y/o servicio y el compromiso de mejora continua.

Este es un documento público frente a clientes y proveedores y se convierte en un medio de consulta permanente para el personal de la Empresa y demás interesados en la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

3.2 ALCANCE

Potabilización y distribución de agua a través de la red de acueducto y alcantarillado.

3.3 RESPONSABLES

Todo el personal que pertenece a APC EMCAR ESP, debe cumplir las directrices establecidas en el presente Manual de Calidad.

El Representante de la Dirección del Sistema Gestión de Calidad y el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad debe controlar, comunicar, distribuir, actualizar el presente Manual Calidad y recolectar las copias obsoletas de éste.

RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN

El responsable de la dirección de acuerdo a los requerimientos de calidad es el representante legal de la empresa APC EMCAR ESP, y demás funcionarios de la entidad.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 14 de 99	

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 15 de 99	

3.4 CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual de Calidad, es propiedad de APC EMCAR ESP. y por lo tanto no podrá ni reproducirse, ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita.

3.5 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Las responsabilidades se describen en los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad. La autoridad en los diferentes procesos se encuentra representada en una matriz de responsabilidad.

3.6 CLIENTES SERVICIOS Y REQUISITOS

Teniendo en cuenta el enfoque al cliente APC EMCAR ESP es consciente de la importancia de la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente y establece disposiciones para tal efecto dentro del Sistema Gestión de Calidad.

3.7 COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación interna de APC EMCAR ESP se asegura a través de la comunicación efectiva en los procedimientos y la capacitación del personal en cada labor. Además existen formas de comunicación interna como internet, pagina Web, las circulares y los comités de calidad.

3.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

APC EMCAR ESP en la actualidad no ha establecido, documentado, implementado y mantenido al día un sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008.

Así la empresa no ha gestionado este sistema para:
Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la empresa.

Determinar la secuencia e interacción de los procesos.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL	DE	Pág. 16 de 99
CALIDAD		

Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.

Proveer a la empresa de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.

Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 17 de 99	

4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.1 MANUAL DE CALIDAD

Es el documento fundamental del Sistema de Calidad, en el que se debe incluir:

El alcance del sistema de Gestión de la Calidad.

El detalle y justificación de cualquier exclusión.

Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la Calidad, o referencia a los mismos.

Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Manual de la Calidad se refleja “qué” es lo que realiza la empresa, la metodología concreta de actuación queda definida en los procedimientos.

4.2 PROCEDIMIENTOS

Son documentos donde se expone, cómo debe realizarse una actividad determinada, en mayor detalle de lo indicado en el Manual de Calidad, estableciendo las responsabilidades de quién ha de realizarla, la sistemática a seguir, los registros que deben cumplimentarse y cualquier otra consideración que deba figurar por escrito.

4.2.1 Mapa de procesos

Los procesos se clasificaron en gerenciales, operativos y de apoyo los cuales se explican a continuación:

PROCESOS GERENCIALES. Contempla los procesos de:

Planeación del Sistema de gestión de Calidad

Revisión del Sistema de Gestión de Calidad

Mejoramiento Continuo



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL	DE	Pág. 18 de 99
CALIDAD		

Estos procesos definen la orientación de la empresa hacia el cumplimiento de los requisitos legales y del cliente, mediante el establecimiento de las directrices empresariales como la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad apuntando al mejoramiento continuo de la empresa. Igualmente se controla el adecuado funcionamiento de los procesos mediante la realización de las auditorías de calidad, y las revisiones gerenciales, en estos procesos interviene activamente el comité de calidad, al igual que la representante de la empresa.

PROCESOS OPERATIVOS. Se enfocan a las actividades principales de la empresa tanto en su parte técnica y operativa como en su parte comercial, además constituyen el objeto de certificación en Calidad; los procesos operativos están clasificados por Servicio (Acueducto y Aseo) y son comunes para ambos los procesos comerciales de Facturación y Atención al cliente.

Acueducto: Conducción y Distribución de Agua potable

Facturación

Atención al cliente

PROCESOS DE APOYO. Estos procesos contribuyen de manera general en el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y son soporte para la adecuada realización de los procesos, generando el suministro del Capital Humano competente, a través del proceso de Recurso Humano, la provisión y control de los bienes y servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de los servicios, mediante los procesos de compras y almacén y el adecuado mantenimiento de los vehículos y equipos de la empresa, fundamentales para el correcto desempeño de los procesos.

Recursos Humanos

Compras

Almacén

Mantenimiento equipos

Mantenimiento de vehículos

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL	DE	Pág. 19 de 99
CALIDAD		

La caracterización e interacción de los procesos tiene como fin establecer de una manera detallada, las actividades a seguir en cada uno de los procesos establecidos en el Mapa de Procesos.

En las caracterizaciones de procesos referenciadas en este manual encontraremos claramente definidas las entradas de los procesos, con su respectivo proveedor sus etapas de transformación y el producto resultante con su beneficiario.

Igualmente se describen las acciones de seguimiento y medición de los procesos lo que permite mantener bajo condiciones controladas el desempeño de los procesos.

Cada caracterización identifica el responsable del proceso y referencia los documentos soportes para cada procesos.

REQUISITOS DEL CLIENTE. Con el fin de identificar las necesidades que tienen nuestros usuarios respecto a la prestación de los servicios públicos de acueducto y aseo, se estableció la matriz de requisitos del cliente, donde se especifica de acuerdo a cada proceso operativo los diferentes requisitos a cumplir, en ellos se detectan que no solo son exigencias explícitas de los usuarios, sino que son implícitas de estricto cumplimiento legal.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES. Con el ánimo de identificar las Áreas Responsables de cada proceso se documento la Matriz de Responsabilidades. Igualmente, en cada caracterización y en cada procedimiento se indica de manera detallada los responsables directos de los procesos y actividades.

4.2.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

PROCESO: APOYO	SUBPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO: Establecer los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos, con el fin de facilitar su presentación, utilización y disposición final.	



APC EMCAR ESP		Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 20 de 99	

ALCANCE: Aplica para la creación, modificación, actualización, eliminación, y distribución de los documentos y registros en todos los procesos de la empresa que no se encuentren estandarizados dentro del Manual.

DEFINICIONES:

1. Administrador de la documentación: Funcionario que tiene a cargo la gestión y el control de la documentación. Es el único responsable de garantizar la disponibilidad de los documentos para consulta de los diferentes usuarios definidos en el Sistema y de asegurar la implementación del procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros.
2. Aprobación: Actividad emprendida para certificar la conveniencia y la adecuación del documento revisado previamente.
3. Caracterización de procesos : Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo
4. Ficha Técnica de Servicio: Se constituyen en documentos en los cuales se determinan las características de los servicios que entregan los procesos misionales a sus usuarios, es decir las fichas técnicas de los servicios
5. Difusión: Utilización de cualquier medio de comunicación para dar a conocer la información del Sistema de Mejor Gestión.
6. Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.
7. Documento obsoleto: Es aquel documento que derivado de un cambio o de su eliminación pierde su vigencia.
8. Elaboración: Actividad emprendida para documentar la información requerida
9. Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
10. Formato: Documento empleado para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad.
11. Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la empresa, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación
12. Guía: Documento que establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados y que apoyan la gestión de los procesos o la documentación de los mismos o documento que se caracteriza por suministrar información específica para orientar una ó varias actividades, recursos y responsables entre otros aspectos.
13. Instructivo: Documento que brinda una secuencia clara de indicaciones o instrucciones que tienen como finalidad desarrollar una actividad para llegar a una meta o un objetivo. Se caracteriza por suministrar información orientada al aprendizaje de una ó varias actividades, su documentación debe ser precisa y concreta.
14. Manual: Documento con un cuerpo sistemático que contiene la descripción de información referente a un tema y consolida su desarrollo.
15. Manual de Mejor Gestión: Documento que especifica el Sistema de Mejor Gestión de la empresa.
16. Modulo Documento: Permite la implementación electrónica del procedimiento Elaboración de Documentos y Registros y sistematiza la administración documental, el registro de documentos, su gestión, la ejecución de tareas de la ruta de revisión, y la consulta de documentos.
17. Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, y las cuales transforman elementos de entrada en resultados
18. Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.
19. Protocolo: Documento que establece instrucciones sobre el manejo operativo de disposiciones de carácter referencial
20. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de actividades desempeñadas.
21. Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuación del documento objeto de la revisión, para alcanzar el objetivo establecido.
22. Ruta de revisión: Define los flujos de usuarios que harán la elaboración, revisión y aprobación de los documentos.
23. Tabla de retención documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los registros.
24. Versión: Indica mediante un número la cantidad de veces que se ha modificado el documento. Cada vez que se realice una modificación en el documento cambia dicho número.

Guía Básica para documentar Procesos.



APC EMCAR ESP		Código SPMC-01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 21 de 99	

CONDICIONES GENERALES:

1. La implementación del procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros se realizará en el módulo de documentos electrónico de acuerdo a lo establecido en el presente documento y sus documentos asociados.
2. Al presente procedimiento se asocian dos documentos que establecen:
 Parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, control de cambios, distribución, eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos.
 Formato de Solicitud Documental: Formato para presentar las solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de un documento que se pueden originar en las en la dinámica del Sistema de Mejor Gestión de la empresa.
 El presente procedimiento define las actividades a realizar para la implementación del control de los documentos a partir de una elaboración, modificación o eliminación documental.
 La estructura de la documentación del Sistema de Mejor Gestión de la empresa.
 Quien elabora el documento, no podrá revisar y/o aprobar el documento.
 Corresponde al líder de proceso asegurar el buen trámite de las solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos.
 La documentación vigente y oficial se encontrará a disposición de los funcionarios de la empresa.
 El Control de Registros se ejecutará de acuerdo con las Tablas de Retención Documental adoptadas por la empresa.
 Las razones para la aprobación de una solicitud de elaboración, modificación o eliminación de un documento implica contemplar y revisar la normatividad, la simplificación (eliminación de actividades que no agregan valor), y las oportunidades de mejora para el proceso al que está asociado el documento.

2. INFORMACIÓN ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTRO
			DEPENDENCIA	CARGO	
1	Identificar necesidad documental	Cualquier funcionario en la ejecución de sus funciones y en pro del mejoramiento identifica la necesidad de elaboración, modificación o eliminación de un documento que se utilice dentro de un proceso.	TODAS	TODOS	N.A.
2	Solicitar la elaboración, modificación o eliminación de un documento	El empleado procede a solicitar la elaboración, modificación o eliminación del documento por medio del diligenciamiento del formato de solicitud. Dicha solicitud se debe remitir al administrador de la documentación que controla el documento.	TODAS	TODOS	Formato solicitud documental.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 22 de 99

3	Revisar la solicitud documental de elaboración, modificación o eliminación	Socializar la solicitud documental con los integrantes de la ruta de revisión y analizar la razón de la solicitud y los motivos presentados para la adecuación del documento.	TODAS	Administrador de la documentación Integrantes de la ruta de revisión	Acta soporte de los documentos
4	Elaboración o modificación del Documento	El funcionario competente para la elaboración del documento deberá elaborar o modificar el documento según sea el caso.	TODAS	De acuerdo con lo establecido en la empresa, elaborar el documento.	Elaboración de revisión.
5	Revisar el documento	El empleado competente para revisar el documento deberá revisar el contenido del documento y su forma de acuerdo a las necesidades de la empresa.	TODAS	De acuerdo con lo establecido por la empresa.	Realizar documentos necesarios
6	Aprobar el documento	El gerente competente para aprobar el documento deberá aprobar el contenido del documento y su forma de acuerdo a las necesidades de la entidad.	TODAS	De acuerdo con lo establecido por la empresa.	Realizar documentos necesarios
7	Difundir el documento	Difundir el contenido del documento a todo aquel que considere necesario y asegurarse de que el documento haya cumplido con todos los requerimientos del presente procedimiento	TODAS	Administrador de la Documentación Líder del proceso al cual está asociado el documento	Evidencias de difusión del documento.
8	Controlar los Registros	El administrador documental debe garantizar que se controlen los registros resultantes de la implementación.	Dependencias productoras de documentos	Funcionario asignado para organizar el archivo.	Registros controlados.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 23 de 99

4.3 INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Documento que define cómo se realiza una actividad. Suelen describir operaciones de trabajo concretas comentadas en un procedimiento, por ejemplo la metodología para dar de alta a un cliente en el sistema informático o la forma concreta de realizar una medición o un mantenimiento específico.

4.4 DOCUMENTACIÓN EXTERNA

Documentos no generados por la Organización pero que son controlados por su incidencia en la Calidad como especificaciones de proveedores o clientes, normativa aplicable. La legislación aplicable al producto o servicio ofertado por la organización suele ser considerada como documentación externa, es necesario tener control sobre ella.

4.5 REGISTROS y FORMATOS DE REGISTRO

Formato de Registro: es el “impreso base” para generar los registros de la calidad.

Registro: es un formato de registro es cumplimentado, y por tanto es todo aquello que proporciona una evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.

4.6 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

APC EMCAR ESP controla todos los documentos requeridos por el Sistema en el procedimiento, en el que se definen las pautas necesarias para:

Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.

Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos

Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 24 de 99

4.7 CONTROL DE LOS REGISTROS

APC EMCAR ESP establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

Estos registros son legibles, están identificados, son recuperables, se protegen y se define el tiempo y lugar de conservación.

4.8 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección de APC EMCAR ESP, es la principal responsable en el desarrollo e implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de que éste mejore continuamente.

Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante unos canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente.

La dirección desarrolla una política y unos objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la empresa y las necesidades del cliente.

También es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

4.9 ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa ha diseñado el sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente.

4.10 POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad está expresada por la dirección y archivada en los documentos del sistema para asegurar que es adecuada a la organización, las expectativas y necesidades de los clientes, incluye el compromiso de mejora continua, es la base para establecer los objetivos de calidad, es entendida y comunicada a toda la organización y se revisa periódicamente coincidiendo con la revisión del sistema por la dirección.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 25 de 99

5 PLANIFICACIÓN

5.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad están documentados, con la política de calidad, medibles y están establecidos en niveles relevantes de la organización. Los objetivos en vigor se encuentran archivados en los documentos del sistema.

5.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La dirección de la empresa tiene planificado su Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los del cliente.

Todos los cambios que se produzcan en este Sistema serán para su mejora, manteniéndose siempre su correcto funcionamiento.

5.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para cumplir con los objetivos de calidad, la política de calidad y revisión por la dirección de la empresa, revisa cada 12 meses, como máximo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora del propio Sistema.

El R. Calidad es el responsable de elaborar un informe, que es la base sobre la que se va a realizar la revisión por la dirección.

Así pues, él es el responsable de recopilar todos los datos relativos a la calidad por los diferentes departamentos de la empresa.

Dicho informe es de formato libre, pero en su estructura tendrá información de entrada, consideraciones o sugerencias del Responsable de Calidad y unos datos de salida que serán rellenados al finalizar la Revisión.

La información de entrada para la revisión contendrá al menos lo siguiente:

Resultados de las auditorías internas.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 26 de 99

Información relativa a los clientes, incluyendo reclamaciones, índices de satisfacción, nuevos requisitos, necesidades potenciales,

Número de no-conformidades detectadas.

Información relativa a procesos de obra y otros procesos.

Reclamaciones a proveedores, la evaluación de los mismos, incluyendo a los servicios subcontratados.

Estado de cumplimiento de los objetivos y el grado de adecuación de la Política de Calidad.

Resultados de las acciones formativas.

Estado de las acciones correctoras, preventivas y de mejora.

Información sobre las acciones emprendidas en revisiones anteriores y su estado.

Sugerencias y quejas de los trabajadores.

Recomendaciones para la mejora.

Posibles cambios en la empresa que pudieran afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.

Otra información que el Responsable de Calidad considere relevante.

Los datos de salida o resultados de la revisión por la dirección hacen referencia al menos, a:

Cumplimiento de los objetivos, nuevos objetivos y revisión de la política (si procede).

Mejora de los procesos.

Mejora de los servicios.

Satisfacción del cliente.

Necesidades formativas. Plan de formación.

Auditorías del sistema.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 27 de 99

Necesidades de nuevos recursos.

Planes de mejora.

En el proceso de revisión por la dirección estará presente el R. Calidad y otro personal que Dirección estime oportuno.

5.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Provisión de recursos. APC EMCAR ESP tiene identificados y proporciona los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad y mejorarlo, y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. La provisión de recursos se realiza según lo documentado en el procedimiento.

Recursos humanos. La empresa tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

Se mantienen los registros apropiados que demuestren la competencia y formación de este personal. La empresa tiene definidos en el procedimiento los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre el servicio

Infraestructura. APC EMCAR ESP posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de la prestación del servicio. Esto incluye:

Oficinas centrales,

Equipos y vehículos de trabajo

Las redes de comunicación, y

Los equipos informáticos



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 28 de 99

Perfil puesto de trabajo. Responsabilidades y competencia necesaria

Perfil empleado. Educación, formación, habilidades y experiencia

5.5 AMBIENTE DE TRABAJO

La empresa posee un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros clientes.

El personal es responsable del orden y mantenimiento de su puesto de trabajo.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 29 de 99

6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

La empresa tiene determinados todos los requisitos del servicio, es decir, los que el cliente define y los propios internos de la misma según lo definido en el procedimiento.

6.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La empresa según el procedimiento, revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de aceptar un pedido o comprometerse a un servicio con el cliente para asegurar que: Están resueltas las diferencias de los requisitos del servicio, están definidos los requisitos del servicio, y que es posible cumplir el contrato.

6.3 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa tiene planificada y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, al disponer de:

- información que describe las características del servicio,
- equipos apropiados,
- actividades de seguimiento y medición,

6.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los materiales propiedad del cliente, instalaciones y maquinaria, son tratados con extremo cuidado y atendiendo a las indicaciones de uso comunicadas por el cliente. Cualquier tipo de deterioro de los materiales propiedad del cliente es tratado como un producto no conforme según lo definido el tratamiento y solución ante estas no conformidades es comunicado y consensuado con el cliente.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD	Pág. 30 de 99	

7 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

7.1 GENERALIDADES

APC EMCAR ESP planifica e implementa los siguientes procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

Demostrar la conformidad de nuestros servicios

Asegurar la conformidad de nuestro sistema de gestión de calidad, y

Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

7.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Para tener presente la estima que nuestros clientes sienten por nuestro trabajo, lo que nos sirve para conocer la calidad del mismo, se ha desarrollado el proceso de satisfacción del cliente, por el que se establece que el R. Calidad, apoyado en todo momento por la Dirección evaluarán la satisfacción de nuestros clientes en lo relativo a nuestros servicios y nuestra organización.

De este modo obtendremos información necesaria, no sólo para mejorar la atención a los clientes, sino también para aumentar la calidad de nuestros procesos de trabajo.

7.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Para asegurarnos que nuestros procesos permiten alcanzar los requisitos que nuestros clientes nos exigen, y los objetivos de calidad que nosotros mismos nos hemos marcado, se ha desarrollado un método que nos permite evaluar éstos de forma continua tomando las medidas oportunas, en caso de necesidad, para corregir las no Satisfacción del cliente.

7.4 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Conscientes de que, pese a todos los controles realizados sobre los procesos y los servicios, es posible que aparezcan servicios no conformes se ha desarrollado.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 01	Versión 01
MANUAL CALIDAD	DE	Pág. 31 de 99

7.5 ANÁLISIS DE DATOS

Todos los datos obtenidos como consecuencia de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad dan una información relevante sobre el funcionamiento del mismo y sobre el estado general de la empresa.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 02	Versión 02
AUDITORIAS INTERNAS	Pág. 1 de 2	

8 MEJORA

8.1 MEJORA CONTINUA

APC EMCAR ESP pretende la mejora continua, a través del empleo de nuestra política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías y el análisis de todos los datos, que nos permiten la adopción de acciones correctivas y preventivas, y la revisión del sistema por la dirección.

8.2 AUDITORIAS INTERNAS

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 02	Versión 02
AUDITORIAS INTERNAS	Pág. 1 de 2	

PROCESO, SERVICIO, ACTIVIDAD, PROCEDIMIENTO, EQUIPO DE GESTIÓN. _____

Fecha de envío del Plan de auditoría: _____

OBJETIVO:	
ALCANCE:	
CRITERIOS DE AUDITORIA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O ELEMENTOS DE LA NORMA APLICABLES:	
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Auditoría interna que se realizará a: _____ Por favor indique el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista (Auditados) y devolverlo a mi correo electrónico. _____</p> <p>Para la reunión de apertura de la auditoría interna le agradezco invitar a las personas relevantes de las actividades que serán auditadas.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría interna será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor. El idioma de la auditoria y su información serán en español.</p>	
AUDITOR(ES):	
AUDITADO(S):	
FECHA REUNIÓN DE APERTURA:	HORA.
FECHA REUNIÓN DE CIERRE	HORA.
OBSERVACIONES:	
NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITADO	



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 02	Versión 02
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Pág. 2 de 2	

8.3 ACCIONES CORRECTIVAS

La empresa tiene definido en el procedimiento acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para corregir o eliminar las no conformidades con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir.

8.4 ACCIONES PREVENTIVAS

La empresa tiene definido en el procedimiento Acciones correctivas y preventivas la forma de llevar a cabo acciones para prevenir o eliminar las causas de no conformidades potenciales con el objetivo de prevenir su ocurrencia.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 03	Versión 03
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Pág. 1 de 6

1. NOMBRE	2. PROCESO
CONTROL DE DOCUMENTOS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
<p>3. OBJETIVO: Establecer la metodología para el control de los documentos que conforman el Sistema integrado de Gestión, garantizando su adecuada identificación, adecuación, revisión y actualización.</p>	
<p>4. ALCANCE: Comienza con la identificación de la necesidad de generar, actualizar o eliminar un documento, hasta el registro de la acción en el listado maestro de documentos. Aplica para todos los documentos del SIG que se utilicen en los procesos de la institución.</p>	
<p>5. RESPONSABLE: Coordinador del Sistema Integrado de Gestión</p>	
<p>6. DEFINICIONES:</p> <p>Actualización de documentos: modificación requerida a efectuar en los documentos.</p> <p>Aprobación de documentos: acto mediante el cual un documento ha cumplido el trámite descrito en este procedimiento para su diseño, revisión y puesta en circulación</p> <p>Copia controlada: Documento autorizado para su utilización dentro del SIG.</p> <p>Copia no controlada: Documento no autorizado para su utilización dentro del SIG.</p> <p>Documento: Recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.</p> <p>Documento Externo: Información o datos que poseen y elaboran organismos o personas ajenas a la Institución a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías. Este documento sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Documento Interno: Información o datos que posee y elabora la empresa a través de</p>	

papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 03	Versión 03
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Pág. 2 de 6

Documentos Obsoletos: Son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados.

Novedad documental: Necesidad de elaborar, modificar, actualizar o eliminar un documento dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Revisión: Muestra el estado de los documentos en términos de actualidad

SIG: Sistema Integrado de Gestión, proceso institucional de mejora, que gestiona el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad y lo articula con el modelo estándar de control interno en la empresa APC EMCAR ESP.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar la necesidad de elaborar, modificar, actualizar o eliminar un documento dentro de un proceso. La cual debe ser manifestada al Sistema Integrado de Gestión mediante correo electrónico adjuntando el documento con los cambios requeridos y el formato de solicitud documental, el cual debe contener la descripción de los cambios que se deben hacer. Cuando el documento es elaborado por primera vez, se deben utilizar las plantillas aprobadas por el SIG, las cuales se encuentran publicadas en la página principal de la institución link Sistema Integrado.	Líder de proceso	RC. 0005



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 03	Versión 03
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Pág. 3 de 6

	En caso de que la solicitud sea de eliminar un documento se deberá justificar en el formato de solicitud documental el motivo por el cual el documento ya no es necesario para el proceso.		
2	<p>Análisis y revisión de la solicitud documental para verificar la necesidad de la creación o modificación del documento y realizar las sugerencias que se requieran para la aprobación o desaprobación del mismo.</p> <p>Si la solicitud es de eliminación, se verifica que el motivo por el cual no se va a utilizar el documento sea pertinente.</p> <p>El tiempo estimado para realizar esta revisión es de tres (3) días hábiles.</p> <p>En el caso de que no se apruebe la solicitud documental, se devolverá al solicitante por medio de correo electrónico adjuntando el formato de solicitud documental con la justificación.</p>	Coordinador del SIG	RC 0010 Documento remitido
3	Realizar los ajustes al documento teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por el SIG.	Líder de proceso	Documento remitido
4	Revisión de los aspectos de forma y coherencia del documento, estos son identificados mediante códigos, teniendo en cuenta los lineamientos del manual de codificación documental de la institución. Los documentos obsoletos o eliminados se deben identificar con marca de agua con las palabras OBSOLETOS o ELIMINADOS	Profesional del SIG	Documento remitido



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 03	Versión 03
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Pág. 4 de 6

	según sea el caso y permanecerán en el repositorio del SIG y serán archivados digitalmente en las carpetas con nombre “Eliminados” o “Cambio de versión” de cada proceso, esto con el fin de realizar la trazabilidad documental.		
5	Aprobación del documento para su uso y circulación.	Coordinador del SIG Líder del proceso	RC 0013
6	Actualización del listado maestro de documentos describiendo las novedades y versión realizadas al documento.	Profesional del SIG	RC 0017
7	Realizar la Novedad Documental, registrando los cambios solicitados.	Secretaria SIG	RC 0021
8	Notificación de la novedad documental a los procesos involucrados, y a la oficina de Archivo para su ingreso a las tablas de retención. Nota: En el correo que se envía al proceso se debe notificar que si a la fecha de aprobación del documento existen copias impresas del documento con versiones anteriores, estas deben ser eliminadas para evitar el uso de documentos obsoletos; si las copias son digitales, estas deberán ser eliminadas del PC o archivadas en una carpeta con nombre Documentos obsoletos.	Secretaria SIG	Rc 0025
9	Archivo digital del documento. Todos los documentos del SIG se encuentran relacionados en el “Listado maestro de documentos” y archivados en medio electrónicos en un repositorio de información del proceso SIG el cual se encuentra con acceso restringido, mediante una clave de acceso al equipo de cómputo, con el fin de evitar cambios no intencionales.	Coordinador del SIG	



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 03	Versión 03
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Pág. 5 de 6

	Cada semana se realizan copias de seguridad a esta información y son almacenadas en un espacio en el servidor de la empresa.		
10	Impresión y firma del documento o formato elaborado, modificado, o actualizado.	Secretaria SIG	Documento impreso y firmado
11	Archivo del documento firmado en el fólder para mantener evidencia de las copias controladas. Para el caso de los procedimientos documentados estos son archivados por la secretaria de control interno, ya que este proceso es el encargado del manual de procesos de la institución.	Secretaria SIG Secretaria CI	Fólder de copias controladas
12	Enviar solicitud digital de actualización de información en el portal web al centro de multimedios adjuntado el documento a publicar; para los documentos como Procedimientos, Guías, Manuales e Instructivos se deben enviar en formato PDF y los formatos se publican en el archivo de programa que fueron elaborados. En caso de eliminación se debe especificar el documento que se debe bajar de web.	Profesional del SIG	RC 00025 Link Sistema Integrado página web de la empresa
13	Verificar que los documentos publicados correspondan a las solicitudes de actualización de información enviada.	Profesional del SIG	
14	Cuando el documento es externo, el líder del proceso debe ingresarlo en el formato normograma del proceso y el control del mismo se realizara a través del proceso de Control Interno.	Líder de proceso	RC 00030



APC EMCAR ESP	Código SPMC- 03	Versión 03
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Pág. 6 de 6

15	Seguimiento al uso y manejo de los documentos para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.	Profesional del SIG	
----	---	---------------------	--

8. DOCUMENTOS REFERENCIALES: Manual de imagen documental de la empresa Manual de codificación documental	
9. ANEXOS: Formato de Novedad Documental Formato Listado Maestro de Documentos Formato Solicitud documental Formato Solicitud actualización de información en la página	
REVISÓ:	APROBÓ:

FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	REVISIÓN
01-01-2014	Creación del documento	A
01-02-2014	Se realizan cambios al procedimiento, incluyendo el formato de novedad documental y cambio de responsables.	B
23-03-2014	Inclusión en las actividades Seguimiento al uso y manejo de los documentos e identificación de los documentos obsoletos. Actualización de los anexos.	C
06-04-2014	Inclusión en el alcance, las palabras “aplica para todos los procesos del SIG de la empresa. Actualización de todas las actividades del procedimiento, se incluye la forma de archivar los documentos (físicos y/o digitales) en el SIG y el registro de los documentos externos. Inclusión de los formatos de solicitud de actualización de información portal web y el Normograma Actualización de los anexos	D

Representante legal
APC EMCAR ESP