

	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 ACADÉMICO		1(112)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YESICA PAEZ GÓMEZ MILENA AMAYA GÓMEZ		
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	JORGE ARMANDO SÁNCHEZ CUAN		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001-2008 EXIGIDAS POR EL ICONTEC PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA ACOSMI DE RIO DE ORO, CESAR		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>CON ESTE PROYECTO SE PRETENDE ELABORAR LOS PILARES BÁSICOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN LA EMPRESA ACOSMI, ESPECIFICANDO LAS POLÍTICAS DE CALIDAD, MANUAL DE CALIDAD, DOCUMENTOS Y REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001, AL IGUAL QUE EL MAPA DE PROCESOS, OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN</p> <p>POR ÚLTIMO SE PROPUSO UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA EN LA EMPRESA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 112	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 10	CD-ROM: 1



**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001-2008
EXIGIDAS POR EL ICONTEC PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA
ACOSMI DE RIO DE ORO, CESAR**

**YESICA PAEZ GÓMEZ
MILENA AMAYA GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001-2008
EXIGIDAS POR EL ICONTEC PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA
ACOSMI DE RIO DE ORO, CESAR**

**YESICA PAEZ GÓMEZ
MILENA AMAYA GÓMEZ**

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

**Director
JORGE ARMANDO SÁNCHEZ CUAN
Administrador de empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2015**

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

Las autoras dan los agradecimientos:

A JORGE ARMANDO SÁNCHEZ CUAN, Administrador de empresa, por su guía y asesoría en la realización del trabajo de grado.

A los funcionarios de la empresa ACOSMI, acueducto de Rio de Oro, Cesar

A los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Y especialmente a todos nuestros familiares por su apoyo incondicional en el logro de esta meta.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001-2008 EXIGIDAS POR EL ICONTEC PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA ACOSMI DE RIO DE ORO, CESAR	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 General.	17
1.3.2 Específicos.	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.5 DELIMITACIONES	18
1.5.1. Conceptual.	18
1.5.2 Espacial.	18
1.5.3 Temporal.	18
1.5.4 Operativa	18
2 MARCO REFERENCIAL	19
2.1 MARCO HISTÓRICO	19
2.1.1 Antecedentes históricos de la calidad a nivel internacional	19
2.1.2 Antecedentes históricos de las ISO 9001 a nivel internacional	21
2.1.3 Antecedentes históricos de la calidad a nivel nacional	23
2.1.4 Origen de la Norma ISO a nivel nacional.	24
2.2 MARCO CONTEXTUAL.	25
2.3 MARCO TEÓRICO	27
2.4 MARCO CONCEPTUAL	30
2.5 MARCO LEGAL	32
2.5.1 Constitución política de Colombia de 1991	32
2.5.2 Código de Comercio	33
2.5.3 Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.	34
2.5.4 Norma Técnica Colombiana ISO 9001.	36
3 DISEÑO METODOLÓGICO	38
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.2 POBLACIÓN	38
3.3 MUESTRA	38
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	39

4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	40
4.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA ACOSMI DE RIO DE ORO, CESAR.	40
4.1.1 Diagnóstico situacional	48
4.2 PILARES BÁSICOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD COMO POLÍTICA DE CALIDAD, MANUAL DE CALIDAD Y DOCUMENTOS Y REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008, MAPA DE PROCESOS, OBJETIVOS, INDICADORES DE GESTIÓN.	49
4.2.1 Pilares básicos.	49
4.2.2 Política de calidad	51
4.2.3 Manual de calidad	52
4.2.4 Documentos y requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.	52
4.3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	53
5 CONCLUSIONES	56
6 RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	59
ANEXOS	60

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cargo que desempeña dentro de la empresa.	40
Tabla 2. Conocimiento sobre la ISO 9001.	41
Tabla 3. Conocimiento sobre las ventajas que le traería a la empresa la certificación en calidad.	42
Tabla 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	43
Tabla 5. Evaluación de la satisfacción de los clientes.	44
Tabla 6. Calificación de los procesos llevados en la empresa.	45
Tabla 7. Inconformidades de los empleados con los procesos.	46
Tabla 8. Calificación del servicio en general de la Asociación	47

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafico 1. Mapa de la ubicación de Rio de Oro, Cesar.	27
Grafico 2. Cargo que desempeña dentro de la empresa.	40
Grafico 3. Conocimiento sobre la ISO 9001.	41
Grafico 4. Conocimiento sobre las ventajas que le traería a la empresa la certificación en calidad.	42
Grafico 5. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado	43
Grafico 6. Evaluación de la satisfacción de los clientes.	44
Grafico 7. Calificación de los procesos llevados en la empresa.	45
Grafico 8. Inconformidades de los empleados con los procesos.	46
Grafico 9. Calificación del servicio en general de la Asociación	47

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Plan de acción	54
Cuadro 2. Indicadores propuestos para ACOSMI.	89

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos para a empresa ACOSMI	83

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la empresa ACOSMI de acueducto de Rio de Oro, Cesar.	61
Anexo B. Lista de chequeo	62
Anexo C. Formulario de Registro Único Tributario	70
Anexo D. Resolución 1308	71
Anexo E. Manual de calidad	73

RESUMEN

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas ya que esto constituye una ventaja competitiva, si la sabe usar la gerencia.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, cumplir las expectativas del cliente y algunas más, despertar nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez, diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total, producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas, entre otras.

En este trabajo se tienen por objetivos elaborar los pilares básicos necesarios para la implementación de un sistema de aseguramiento de calidad como política de calidad, manual de calidad y documentos y requisitos exigidos por la Norma ISO 9001, mapa de procesos, objetivos, indicadores de gestión y proponer un plan de acción para la implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad, el tipo de investigación utilizada fue la descriptiva ya que esta nos permite obtener la información en la fuente, logrando dar a conocer la necesidad que posee la empresa ACOSMI de certificarse en calidad.

INTRODUCCIÓN

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 2586 empresas con calidad ante el ICONTEC. Hoy se reconoce que es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Por su parte, cada vez con más fuerza, las empresas de servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia.

El acueducto de Rio de Oro ACOSMI, es una empresa prestadora de servicios públicos, cuya misión es impulsar el bienestar de la comunidad. En dicha empresa se evidencia la necesidad de certificarse en calidad, por lo cual se plantean los requisitos mínimos para tal fin.

Se debe mencionar que en la empresa es necesario asimilar el sistema de gestión de calidad y alcanzar la satisfacción de sus clientes. Con ello, tendrá más posibilidades de mantenerse, crecer en el mercado y posicionarse en nichos específicos muy atractivos para su negocio de vigilancia.

Mediante el presente trabajo de grado, se plantea los requisitos mínimos para lograr la certificación en calidad para la empresa, estructurando la documentación necesaria para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se tuvo en cuenta la investigación descriptiva, permitiendo realizar una conclusiones y recomendaciones que benefician a la empresa y comunidad en general.

1. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS PARÁMETROS DE LA NORMA NTC ISO 9001-2008 EXIGIDAS POR EL ICONTEC PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA ACOSMI DE RIO DE ORO, CESAR

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Acosmi se creó en el año 1970, y desde ese momento ha venido prestando el servicio de acueducto y alcantarillado a un sector de la población de Rio de Oro Cesar, por lo que se debe decir que las empresas hoy en día deben contar con herramientas las cuales les permitan mejorar los procesos. Hoy en día muchas empresas cuentan con herramientas, las que se deben implementar por el surgimiento de los nuevos cambios en las organizaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que la empresa Acosmi, la cual fue creada en el 1970, tiene 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.

Por último es necesario decir que la calidad es fundamental para el óptimo desarrollo de los procesos en la empresa.

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. Logrando determinar las exigencias o requisitos para la certificación ISO 9001 y así garantizar el mejoramiento continuo de los procesos realizados en la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿A la empresa ACOSMI que beneficio le puede traer la certificación ISO 9001?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Elaborar la propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001-2008 exigidas por el ICONTEC para la certificación de la empresa ACOSMI de Rio de Oro, Cesar

1.3.2 Específicos. Elaborar los pilares básicos necesarios para la implementación de un sistema de aseguramiento de calidad como política de calidad, manual de calidad y documentos y requisitos exigidos por la Norma ISO 9001, mapa de procesos, objetivos, indicadores de gestión.

Proponer un plan de acción para la implementación y seguimiento del sistema de gestión de calidad.

1.4 JUSTIFICACIÓN

En una empresa no solo se le debe dar importancia a la calidad del producto, pagar las deudas del negocio, y otras actividades relacionadas con la operación de su empresa. Ya que se descuida una parte fundamental 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.

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 ACOSMI e indirectamente las estudiantes responsables de la investigación.

1.5 DELIMITACIONES

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

1.5.2 Espacial. La investigación se llevara a cabo en la población de Rio de Oro, Cesar.

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

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo del trabajo de grado, esto será informado al director y al comité curricular, con fin de tomar los correctivos necesarios.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos de la calidad a nivel internacional. 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.¹

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

²BLANSON. Historia de la calidad. [En línea] (21 enero de 2013), disponible en <<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 la 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 servicio.

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 contrata 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. 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

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/>> p 1

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

⁵ ARBOLEDA, Oscar. Evaluación institucional y de resultados del Subsistema Nacional de la Calidad. [En línea] (noviembre 2 de 2013), disponible en < <http://www.gerardoduque.com/pdf/sistema.pdf>>

de orden en un contexto dado. En particular consiste en la elaboración, la adopción y la publicación de las normas técnicas.

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 lanzó la primer ISO 9001, fue tomada prácticamente sin hacer cambios.

2.1.3 Antecedentes históricos de la calidad a nivel nacional. 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.⁶

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

La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que iteracionan.

Toda mejora, redundando 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.

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 la Norma ISO a nivel nacional. 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.⁷

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

⁷ ISOTOOLS EXCELLENCE. ISO, Organización Internacional de Normalización: Historia, Funciones y Estructura. [En línea], (20 de junio de 2013), disponible en <<http://www.isotools.org/2013/06/20/iso-organizacion-internacional-de-normalizacion-historia-funciones-y-estructura/#sthash.FT64Z6dv.dpuf>> p 1

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).⁸

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.⁹

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.¹⁰

2.2 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

⁸ *Ibíd.* P 2

⁹ FIGUEROA C., Álvaro, SALAZAR M., Hugo, TORRES, Hugo León, Conferencia Control Total de la Calidad, Instituto Colombiano De Administración (INCOLDA), Cali 1992.

¹⁰ *Ibíd.*, p 3

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.¹¹

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.

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 Rio de Oro, Cesar

¹¹ 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>>

Grafico 1. Mapa de la ubicación de Rio de Oro, Cesar.



Fuente: <http://riodeoro-cesar.gov.co/apc-aa-files/33626664306562343237326664663061/datos-de-rio-de-oro.pdf>

2.3 MARCO TEÓRICO

El marco teórico es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. Existen numerosas posibilidades para elaborarlo, la cual depende de la creatividad del investigador. Una vez que se ha seleccionado el tema objeto de estudio y se han formulado las preguntas que guían la investigación, el siguiente paso consiste en realizar una revisión de la literatura sobre el tema. Esto consiste en buscar las

fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado.¹²

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. Este concepto aparece en la figura que se encuentra bajo estas líneas e indica la conexión entre planificación, control y mejora de la calidad.¹³

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.

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 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:

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.

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.

¹² ACADEMIA.COM. Marco teórico. [En línea] (2 noviembre de 2010), disponible en <http://www.academia.edu/6544850/MARCO_TEORICO> P 1

¹³ JAMES. Teoría de calidad. [En línea], (23 julio de 2010), disponible en <<http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>> P 1

Facilitándole a la empresa una mejor preparación para la auditoría 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).¹⁴

En 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.¹⁵

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.¹⁶

En la 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

¹⁴ 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>]

¹⁵ 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>]

¹⁶ 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>> p 1

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.¹⁷

En el trabajo de investigación “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.¹⁸

2.4 MARCO CONCEPTUAL

El trabajo de grado está enmarcado dentro de conceptos muy relacionados con el tema de investigación., teniendo en cuenta que las normas de calidad juegan un papel muy importante y establecido por consenso, el cual es aprobado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que se proporciona para un uso común y repetido, una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad. Las principales organizaciones internacionales, emisoras de normas de calidad son: ISO (Organización Internacional de Estándares).

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.

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.

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

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización.

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 sobrepasar 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.

Mejora continua. El proceso de mejora continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.¹⁹

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

¹⁹ *Ibíd.* P 78

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.

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).

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 1991. 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.²⁰

²⁰ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991

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.

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

2.5.2 Código de Comercio. 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.²¹

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

²¹ 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.

del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 17. Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.²²

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.²³

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.

²² *Ibíd.*, p 7

²³ 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

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

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. 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.²⁴

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

²⁴ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. ISO 9001. Sistema gestión de calidad. 2008, disponible en <http://manipulaciondealimentos.files.wordpress.com/2010/11/ntc-iso_9001-2008.pdf> p 1

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.²⁵

²⁵ *Ibíd.* P 2

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con esta investigación se pretende verificar los requisitos necesarios para acceder a la certificación ISO 9001:2008, de empresa ACOSMI en el municipio 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.²⁶

3.2 POBLACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta 6 funcionarios de la empresa.

3.3 MUESTRA

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

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según Naresh K. Malhotra,²⁷ 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 un cuestionario de preguntas, elaboradas especialmente para la población objeto de la investigación.

Técnica de recolección primaria. Para la recolección de datos se aplico la encuesta, la cual nos sirven para conocer la opinión de los ciudadanos o su comportamiento. Un buen diseño de muestra, es decir siguiendo las reglas de la estadística, permite elegir un número relativamente pequeño de ciudadanos y que éstos representen la opinión de la totalidad con un pequeño margen de error.

Técnica de recolección secundaria. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través la normatividad legal, económica y datos aplicables al sector donde se puede ubicar este trabajo de grado.

²⁶ DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"

²⁷ MALHOTRA Naresh, Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, P. 115.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

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

4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA ACOSMI.

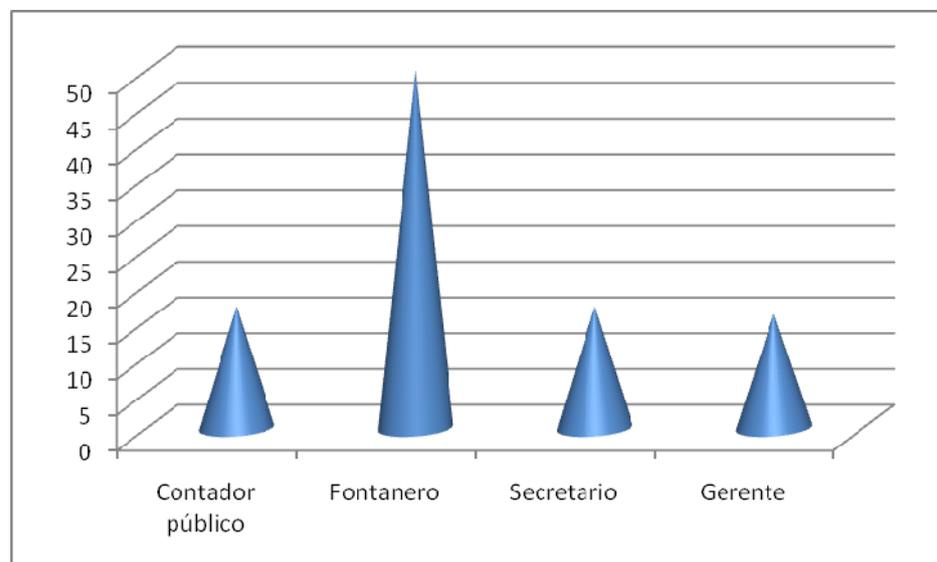
A continuación se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los seis funcionarios de la empresa ACOSMI de la población de Río de Oro, Cesar.

Tabla 1. Cargo que desempeña dentro de la empresa.

CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contador público	1	17
Fontanero	3	50
Secretario	1	17
Gerente	1	16
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 2. Cargo que desempeña dentro de la empresa.



Fuente: Autores del proyecto

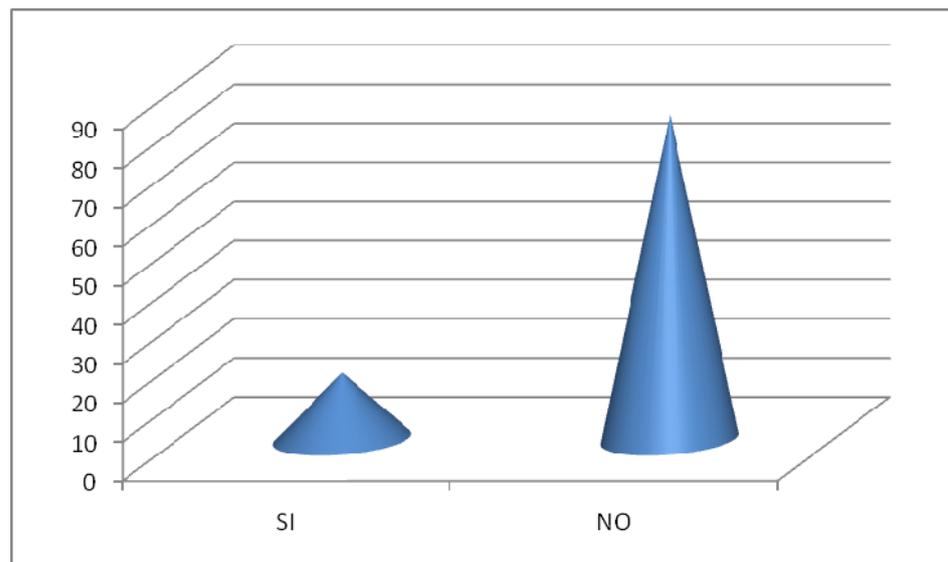
Los funcionarios encuestados afirman que en la empresa se cuenta con una persona que es el contador público, tres fontaneros, una secretaria y un gerente, siendo estos los responsables de las actividades realizadas en la empresa.

Tabla 2. Conocimiento sobre la ISO 9001.

CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17
NO	5	83
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 3. Conocimiento sobre la ISO 9001.



Fuente: Autores del proyecto

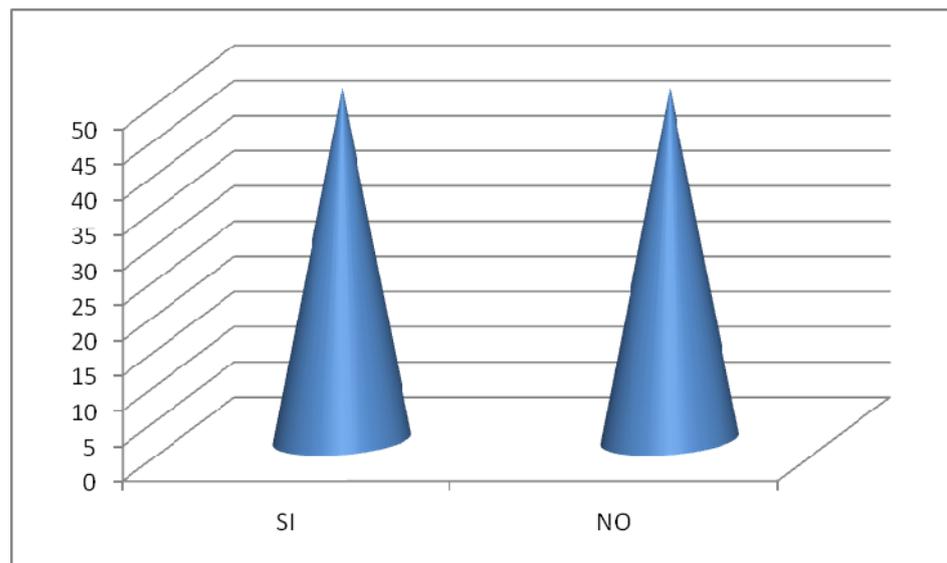
Del total de las personas encuestadas el 83% afirman que no conocen la Norma ISO 9001:2008, ya que en la empresa, no han escuchado hablar de ella, por lo que se evidencia que la empresa en la actualidad no está certificada, y al igual no han capacitado a los empleados sobre el tema, de otra parte un buen número de empleados afirman conocer sobre dicha Norma, pues han asistido a capacitaciones en instituciones diferentes a la empresa donde los han orientado sobre dichos conceptos.

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

CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 4. Conocimiento sobre las ventajas que le traería a la empresa la certificación en calidad.



Fuente: Autores del proyecto

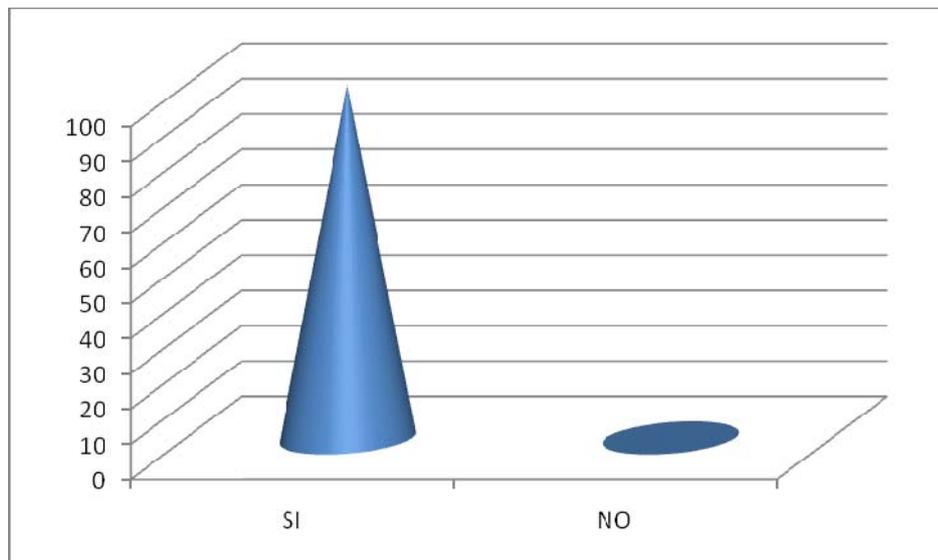
En esta pregunta las opiniones están divididas, ya que el 50% afirma que conocen las ventajas, mientras que el otro 50% dicen no conocer las ventajas que traería la certificación ISO 9001:2008 para la empresa.

Tabla 4. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 5. Satisfacción de los clientes con el servicio prestado



Fuente: Autores del proyecto

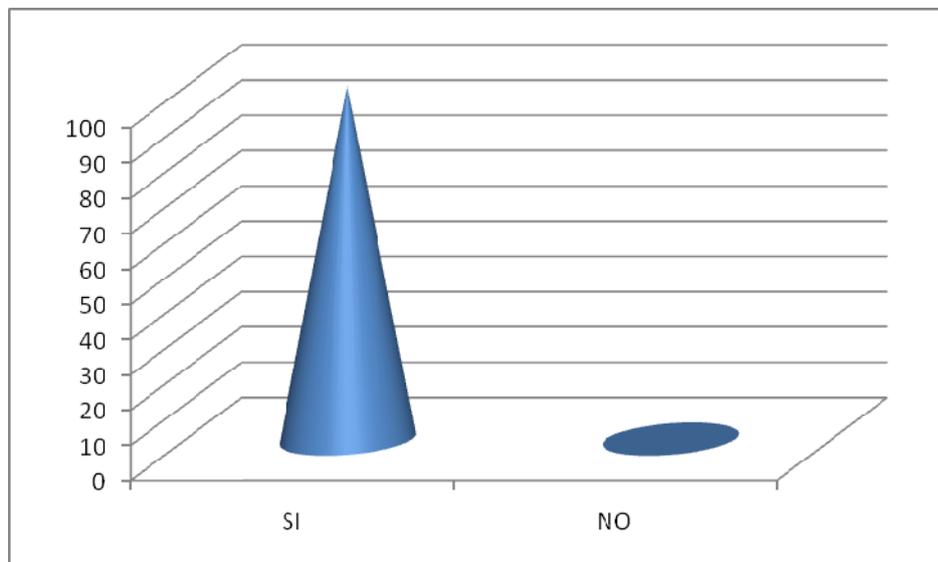
Al aplicar la encuesta a los 6 funcionarios el 100%, afirman que hasta el momento los clientes se sienten satisfechos con el servicio prestado, ya que las quejas y reclamos son muy pocas y se ha tratado de prestar un servicio eficiente, eficaz y a tiempo.

Tabla 5. Evaluación de la satisfacción de los clientes.

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 6. Evaluación de la satisfacción de los clientes.



Fuente: Autores del proyecto

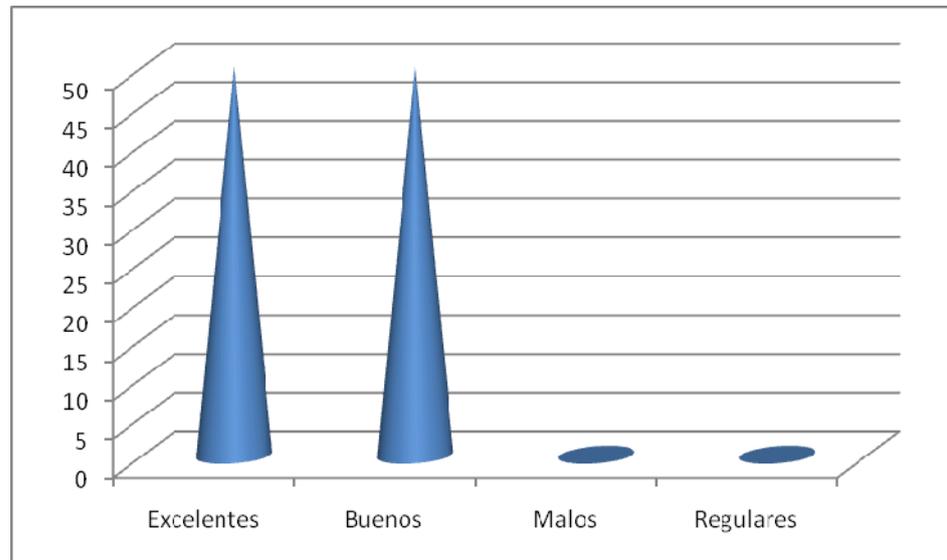
En cuanto a la evaluación de satisfacción del cliente, el 100% de los funcionarios dicen que se hacen, por medio de encuestas y trabajos realizados por estudiantes de la Universidad, donde cuestionan a los usuarios del servicio, y estos hasta el momento han manifestado que el servicio es bueno.

Tabla 6. Calificación de los procesos llevados en la empresa.

PROCESOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	50
BUENOS	3	50
MALOS	0	0
REGULARES	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 7. Calificación de los procesos llevados en la empresa.



Fuente: Autores del proyecto

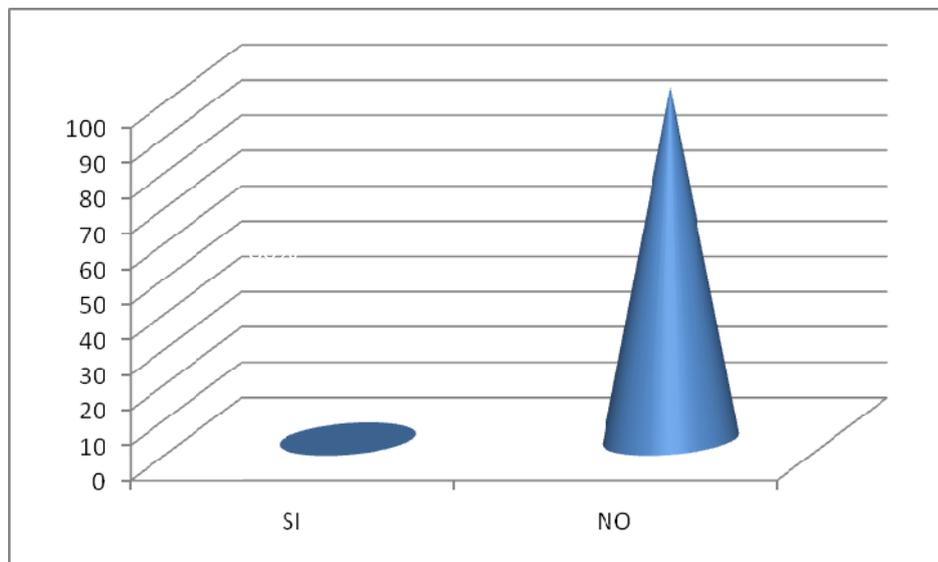
En cuanto a los procesos llevados a cabo en la empresa, el 50% dicen que han sentido que son excelentes y el otro 50% dicen que son buenos, lo que evidencia que las opiniones se encuentran divididas.

Tabla 7. Inconformidades de los empleados con los procesos.

INCONFORMIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 8. Inconformidades de los empleados con los procesos.



Fuente: Autores del proyecto

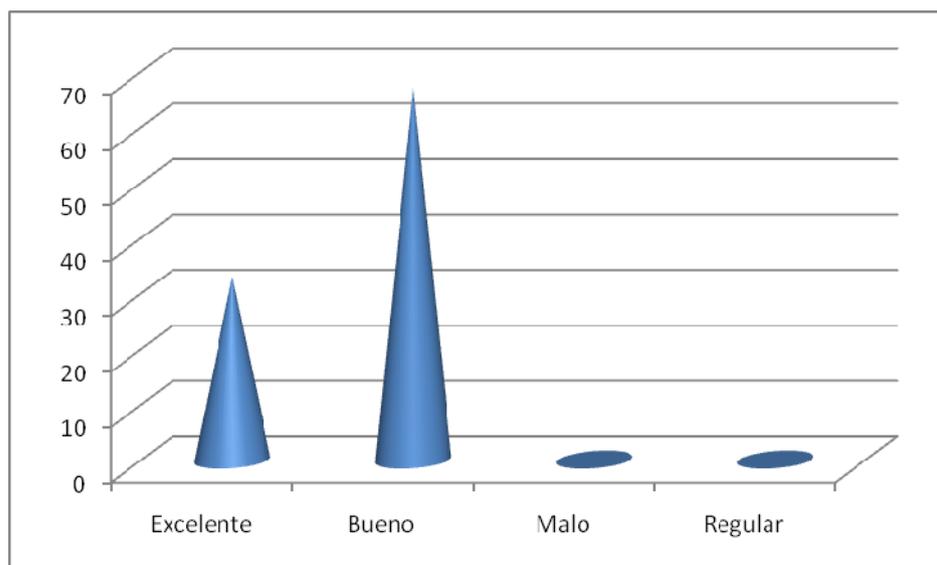
Después de realizada la encuesta se pudo determinar que el 100% de los empleados, afirman que no están inconformes con los procesos llevados a cabo en la empresa.

Tabla 8. Calificación del servicio en general de la Asociación

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	2	33
Buenos	4	67
Malos	0	0
Regulares	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Autores del proyecto

Gráfica 9. Calificación del servicio en general de la Asociación



Fuente: Autores del proyecto

El servicio ofrecido por la asociación es calificado por los empleados encuestados, es decir 4 funcionarios, como bueno con un porcentaje de 67%, mientras el 33% dicen que son excelentes, lo que quiere decir que el servicio en términos generales es buenos, aunque todavía se deben mejorar muchos aspectos con el fin de alcanzar el 100% en la calidad y satisfacción del cliente.

4.1.1 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 ACOSMI, cuenta con seis funcionarios en la actualidad ocupando los cargos de contador público, fontanero, secretario y gerente, de los cuales el 83% afirma que desconocen la Norma ISO 9001:2008, tan solo el 17% la conoce 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.

Según la información suministrada por los funcionarios de la empresa ACOSMI, el 100% de ellos afirman que han hecho evaluaciones sobre la satisfacción de los clientes.

Los funcionarios califican los servicios ofrecidos por la empresa, como buenos, de igual forma el 33% dicen que son excelentes, para lo cual se deben hacer evaluaciones periódicas y así contribuir a mejorar la calidad del servicio.

De otra parte se presenta los resultados de la ficha aplicada a los funcionarios de la empresa ACOSMI de la población de Rio de Oro, Cesar, con el fin de evaluar la calidad en la entidad.

Por lo que se debe decir que los procesos en la entidad no han sido determinados, no se dispone de los recursos técnicos, económicos, humanos, formativos, para implementar el sistema, no hay un consecutivo de los procesos y mejora continua, a los procesos subcontratados no se les lleva un proceso.

De otra parte no existe documentación interna ni externa para solicitar la certificación, las políticas de calidad no se encuentran definidas, aunque se debe tener en cuenta que al cliente se le han hecho cuestionarios para conocer su opinión en cuanto al servicio.

En la empresa existe un representante legal, el cual tiene a su cargo seis funcionarios, con los cuales posee una comunicación directa y de acuerdo al nivel jerárquico, se debe mencionar que la empresa posee empleados con sentido de pertenencia los cuales están en condiciones de capacitarse para mejorar los procesos y lograr la certificación.

Por último se debe decir que hasta el momento no se han realizado controles a los procesos o auditorias a los mismos, por lo que se debe decir que la empresa posee buena disposición para los procesos que se deben llevar a cabo y el personal posee habilidad para colaborar y lograr la certificación.

4.2 PILARES BÁSICOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD COMO POLÍTICA DE CALIDAD, MANUAL DE CALIDAD Y DOCUMENTOS Y REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008, MAPA DE PROCESOS, OBJETIVOS, INDICADORES DE GESTIÓN.

A continuación se dan pautas que pueden ayudar a la empresa a implantar un sistema de calidad según la norma ISO 9001:2008. 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.

4.2.1 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 ACOSMI con la calidad y la satisfacción del cliente.

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008, 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 9001:2008 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 9001:2008, 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 ACOSMI de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, son las Política de calidad:

4.2.2 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.

La política de calidad propuesta para ACOSMI son:

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.

Asegurar que los productos y servicios cumplen con la satisfacción exigida por nuestros clientes

Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, estableciendo nuestros planes estrategias y objetivos en línea a las necesidades.

Asegurar el cumplimiento de los compromisos legales.

Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia.

Promover un entorno positivo de desarrollo, participación y de formación con los empleados.

Colaborar con cuantas organizaciones sean necesarias en aras de mejorar los servicios prestados.

4.2.3 Manual de la calidad propuesto para ACOSMI. 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 C)

4.2.4 Documentos exigidos por ISO 9001:2008. 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

4.3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

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

Cuadro 1. Plan de acción

PASO	ACCIONES PARA CUMPLIR	REQUISITOS PARA CUMPLIR LA ACCIÓN	RESPONSABLE	APOYO REQUERIDO	PRODUCTO OBTENIDO	FECHA PARA CUMPLIR LA ACCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Capacitar a los empleados de la entidad	Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con la Norma de calidad ISO 9001:2008	Jefe de recursos humanos	Salón para capacitación Recurso humano Papelería	Funcionarios capacitados	Un semestre		
2	Mejorar procesos de la empresa	Mejorar continuamente los procesos teniendo en cuenta los estándares de calidad exigidos por la Norma	Equipo técnico de gestión de calidad	Norma de calidad Personal especializado	Procesos adecuados	Un trimestre		
3	Lograr la aplicabilidad de los procesos de calidad	Garantizar la aplicabilidad de los procesos de calidad	Equipo técnico de gestión de calidad	Personal capacitado	Procesos con calidad	Un trimestre		
4	Actualizar la base de usuarios	Realizar la actualización de la base de datos de los usuarios	Área de facturación	Información sobre los clientes Recurso humano	Base de datos	Un semestre		
5	Diseñar herramientas	Adquirir herramientas tecnológicas	Gerente	Recurso humano Herramientas	Herramientas	Diez meses		

				necesarias para el buen funcionamiento				
6	Buzón para quejas y reclamos	Implementar el plan de quejas y reclamos	Todos los empleados	Buzón Papelería	Buzón de quejas y reclamos	Un año		
7	Página web	Diseñar e implementar una página web	Gerente	Recurso humano Información de la empresa	Página web	Cuatro meses		
8	Auditorías internas como mínimo una vez al año	Realizar auditorías internas para mejorar los procesos		Recurso humano	Informe de auditoría	Seis meses		
9	Documentar todo el sistema	Elaborar los diferentes manuales e implementarlos en la empresa para mejorar los procesos realizados.	Responsable del proceso	Recurso humano	Manuales y documentos requeridos para la certificación en calidad	Doce meses		

Fuente: Autores del proyecto

5. CONCLUSIONES

Se concluye que con la gestión se debe valorar al cliente externo logran la satisfacción de sus necesidades y expectativas y así alcanzar el logro de los objetivos propuesto por la empresa.

El proceso es fundamental para articular el sistema de gestión de la calidad, e identificando todas las actividades de la empresa, logrando con esto el alcance de las metas.

Con la mejora logramos que la calidad del servicio de la empresa progrese continuamente, alcanzando con eficiencia y eficacia las políticas y objetivos de la entidad.

Si la empresa posee un enfoque al cliente, se esforzará por satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, logrando el mantenimiento y atracción de nuevos clientes.

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

Para lograr la confiabilidad, eficacia y eficiencia, es necesario implementar un sistema de gestión de calidad, el cual garantiza la adecuada prestación del servicio en la empresa.

Se recomienda adaptar nuevos procesos para la empresa ayudando a fortalecer y mejorar el servicio ofrecido.

Es necesario para la empresa mejorar continuamente el servicio ofrecido, logrando una mayor confiabilidad y credibilidad en los clientes.

Es necesario realizar estudios y análisis a los clientes con el objetivo de identificar sus expectativas y necesidades y así poder mejorar e implementar nuevos servicios que ayuden a mejorar la calidad de vida de los clientes.

Se le sugiere a la empresa implementar el plan de acción diseñado ya que este contiene estrategias como capacitaciones, análisis, base de usuario y buzón de petición, quejas y reclamos que puede ayudar en gran medida a mejorar los 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

ARBOLEDA, Oscar. Evaluación institucional y de resultados del Subsistema Nacional de la Calidad. [En línea] (Noviembre 2 de 2013), disponible en <<http://www.gerardoduque.com/pdf/sistema.pdf>>

ACADEMIA.COM. Marco teórico. [En línea] (2 noviembre de 2010), disponible en <http://www.academia.edu/6544850/MARCO_TEORICO>

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>]

BLANSON. Historia de la calidad. [En línea] (21 enero de 2013), disponible en <<http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>>

JAMES. Teoría de calidad. [En línea], (23 julio de 2010), disponible en <<http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>>

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>>

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 ACOSMI 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 las condiciones para la certificación en calidad.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

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

2. ¿Usted sabe que es la ISO 9001?

SI _____ NO _____

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

SI _____ NO _____

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

SI _____ NO _____

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

SI _____ NO _____

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

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

9. ¿Cómo empleado se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?

SI _____ NO _____

10. ¿Cómo califica el servicio en general de la Asociación?

Excelentes, _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

Gracias

Anexo B. Lista de chequeo

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

¿Se han identificado todos los procesos necesarios para el SGC y se ha determinado la secuencia y como se relacionan e interaccionan entre ellos? SI () NO ()

¿Están definidos los criterios y los métodos de realización de procesos y de control de los mismos, y además son adecuados y eficaces? SI () NO ()

¿Se disponen recursos (técnicos, económicos, humanos, formativos, etc.) y se da información que permita la realización y seguimiento de los procesos? SI () NO ()

¿Existe evidencia (registros) de las acciones que lleven a la consecución de los resultados planificados y de la mejora continua de los procesos? SI () NO ()

¿Existen procesos subcontratados (afecten a la conformidad del producto) se controlan y se ha definido control del sistema? SI () NO ()

4.2. Requisitos de la documentación

¿Existe una política de calidad documentada, definida por la alta dirección y ratificada por esta? SI () NO ()

¿Existe un Manual de Gestión donde se describen los procesos e interacción de estos, así como los requisitos de la norma, justificando debidamente cualquier exclusión? SI () NO ()

¿Existen procedimientos documentados exigidos por la norma, esto incluye aquellos procedimientos que se hayan identificado necesarios para la gestión y control de los procesos definidos en el manual de calidad? SI () NO ()

¿Existen registros requeridos por la norma y de los que la empresa identifique en su sistema como necesarios para la gestión, control y seguimiento de sus procesos? SI () NO ()

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Dirección

¿Está establecida por escrita la política de calidad y se difunde a todos los niveles de la organización? SI () NO ()

¿Se han definido objetivos de calidad en su organización, están documentados, mantenidos y cuantificados? SI () NO ()

¿Se han definido sistemáticas en materia de comunicación por parte de la alta dirección en cuanto a la importancia de satisfacer requisitos del cliente y legales? SI () NO ()

¿Se llevan a cabo revisiones por la gerencia? SI () NO ()

¿Se asegura la disponibilidad de recursos? Evidenciar. SI () NO ()

5.2. Enfoque al Cliente

¿Se determinan y registran los requisitos del cliente (pedidos, especificaciones)?
SI () NO ()

¿Cómo están establecidos los canales de comunicación con el cliente, en cuanto a la recepción y determinación de requisitos, aclaración de preguntas, información, etc SI () NO ()

¿Se han satisfecho dichos los requisitos, mediante la comparación entre lo solicitado por el cliente y lo suministrado por la organización SI () NO ()

5.3. Política de la Calidad

¿Esta documentada, es revisada periódicamente y es adecuada al propósito de la organización e incluye el compromiso de satisfacer requisitos y mejorar la eficacia del sistema SI () NO ()

¿Cómo es comunicada a la organización y la forma de verificar su entendimiento (reuniones, transmisión documental, exposición en lugares visibles, etc SI () NO ()

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

¿Se han establecido objetivos incluidos los necesarios para cumplir los requisitos del producto? SI () NO ()

¿Los objetivos son medibles, cuantificables y coherentes con la política. Se han definido plazos y responsabilidades para su control y seguimiento SI () NO ()

¿Esta documentada la sistemática para el establecimiento de objetivos y aprobación. Se ha definido la sistemática para actuar en caso de incumplimiento de objetivos, incluidas las responsabilidades? SI () NO ()

5.4.2. Planificación del SGC

¿Que forma de planificar la calidad tiene establecido la organización (planes de calidad, actas de reunión, planning de trabajo, etc SI () NO ()

¿Cómo se planifican, implementan y registran los cambios en el sistema y como se garantiza la integridad de éste (documentos, actas de reunión, etc.)? SI () NO ()

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

¿Están definidas y comunicadas las responsabilidades, autoridades e interrelación dentro de la organización? SI () NO ()

¿Existe un Organigrama o similar que recoja la estructura organizativa, deberá estar aprobado y accesible al personal en materia de calidad? SI () NO ()

5.5.2. Representante de la Dirección

¿Existe la designación formal de un representante de la Dirección en materia de calidad? SI () NO ()

¿Dicho representante pertenece al grupo directivo SI () NO ()

¿Tiene la autoridad suficiente para garantizar sus responsabilidades según la norma SI () NO ()

5.5.3. Comunicación Interna

¿Se han definido procesos de comunicación entre los distintos niveles y funciones de la organización SI () NO ()

¿Dicha comunicación es eficaz (comunicación escrita u oral demuestre su eficacia)? SI () NO ()

5.6. Revisión por la Dirección

¿Está establecida la revisión del SGC por parte de la alta dirección? SI () NO ()

¿Están establecidos períodos o plazos para estas revisiones. Se han cumplido y se han registrado estas revisiones? SI () NO ()

¿Durante la revisión se evalúan oportunidades de mejora y la necesidad e efectuar cambios en el SGC incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad? Evidenciar SI () NO ()

¿Durante la revisión se evalúan decisiones y acciones asociadas a: la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y necesidades de recursos? Evidenciar SI () NO ()

6. GESTION DE LOS RECURSOS

¿Se ha definido cómo y quien identifica y proporciona recursos adecuados para implementar y mantener el sistema, mejorar la eficacia y aumentar la satisfacción del cliente? SI () NO ()

¿El personal que realice trabajos que afecten a la calidad (dirección, ejecución, verificación) es competente según los requisitos definidos por la empresa? Esta definida y actualizada la competencia de este personal SI () NO ()

¿Se han definido las competencias para el personal, y responsabilidades para la definición de las mismas? SI () NO ()

¿Cómo se identifican las necesidades de formación y responsabilidades de ejecución de las mismas SI () NO ()

¿Mantienen un registro (evidencias) de la formación proporcionada u otras acciones adoptadas (interna y/o externa SI () NO ()

¿Se ha definido quien y como se evalúa la eficacia de las acciones formativas adoptadas? SI () NO ()

¿Se tienen registros de la formación, educación, habilidades y experiencia del personal? SI () NO ()

¿Las infraestructuras son adecuadas en lo relativo a edificios, espacios de trabajo, servicios, equipos para los procesos y servicios de apoyo SI () NO ()

¿Se determinan responsabilidades relativas a la identificación de necesidades, dotación y mantenimiento de infraestructuras? SI () NO ()

¿Existen responsabilidades para determinar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo? SI () NO ()

7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del producto

¿Cómo se planifican los procesos de realización del servicio (planificación, órdenes de trabajo, etc.) y responsabilidades asociadas? SI () NO ()

¿Dicha planificación es coherente con los demás procesos relacionados y sus requisitos? SI () NO ()

¿Existe registros que evidencien de que los procesos de realización y el producto cumplen con los requisitos? SI () NO ()

¿Existen actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/ prueba específicas para el producto así como de los criterios de aceptación por parte del cliente? Explicar. SI () NO ()

7.2. Procesos relacionados con el cliente

¿Cómo se determinan y registran los requisitos del cliente para el producto, incluyendo las actividades de entrega y servicios post venta (pedidos, contratos, etc.). Explicar. SI () NO ()

¿Cómo se determinan los requisitos de producto no especificados por el cliente y necesarios para el uso previsto (especificaciones de producto, instrucciones de utilización, etc). Explicar SI () NO ()

¿Cómo se determinan y registran los requisitos legales y reglamentarios del producto (especificaciones técnicas y funcionales)? SI () NO ()

¿Cómo se revisan y cuales son las responsabilidades asociadas a la revisión de los requisitos del producto antes del compromiso de suministro al cliente (revisión de ofertas, revisión de contratos, etc.). Explicar. SI () NO ()

¿Existen registros de dichas revisiones y de acciones originadas en el proceso de revisión del producto SI () NO ()

¿Existen responsabilidades y cual es la sistemática definida para la comunicación con los clientes en cuanto a la información sobre el producto, el tratamiento de preguntas, contratos, pedidos, modificaciones? SI () NO ()

¿Existen responsabilidades y sistemática para el tratamiento de la información del cliente y, para el tratamiento y resolución de las quejas del cliente? Explicar. SI () NO ()

7.3. Diseño y Desarrollo

¿Existe una planificación de las distintas fases del diseño indicando en cada fase las actividades y responsabilidades correspondientes? SI () NO ()

¿Están definidas las funciones implicadas en las distintas fases del diseño y desarrollo, pudiéndose incluir en caso necesario funciones de los clientes o de los proveedores y otros departamentos de la organización?. Explicar SI () NO ()

¿Existe evidencia de la revisión de los elementos de entrada? SI () NO ()

¿Se realizan revisiones según la planificación del diseño y desarrollo. Y se registran los resultados de dichas revisiones? SI () NO ()

¿La organización mantiene registros de la información de entrada necesaria para la verificación y validación de los requisitos planeados? SI () NO ()

¿La organización identifica y mantiene registros de la revisión, verificación y validación de los cambios del Diseño y se aprueban antes de su implementación SI () NO ()

¿Se evalúan y registran los cambios y acciones necesarias? SI () NO ()

7.4. Compras

¿La organización controla a los proveedores y a los productos comprados? SI () NO ()

¿Se dispone de registros de las evaluaciones de proveedores y sus acciones asociadas SI () NO ()

¿Se dispone de un registro o similar de proveedores aceptables a disposición del personal autorizado para realizar las compras SI () NO ()

¿Los documentos de compra describen las especificaciones y requerimientos del producto o servicio. Se revisan antes de su aprobación? SI () NO ()

¿Se realizan actividades de inspección u otras actividades necesarias para verificar que el producto comprado cumple los requisitos solicitados? SI () NO ()

7.5. Producción y Prestación del Servicio

¿La organización planifica y lleva a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas? Incluyendo actividades de liberación, entrega y servicio pos venta SI () NO ()

¿Están definidos los parámetros claves o críticos para el control de los procesos SI () NO ()

¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y el suministro del servicio bajo condiciones controladas? Explicar controles. SI () NO ()

¿Referente a la Trazabilidad del producto. Cómo se identifica el servicio a través de la realización de este. Explicar SI () NO ()

¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes del cliente, suministrados para su utilización o incorporación en el producto? Se mantienen registros. SI () NO ()

¿Cómo se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega a destino al cliente. Incluyendo procesos de identificar, manipular, envasar, almacenar y proteger los productos?. Explicar SI () NO ()

7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

¿Existe una relación o registro de los equipos sujetos a calibración SI () NO ()

¿Se registran las calibraciones realizadas a los equipos SI () NO ()

¿Existen procedimientos e instrucciones para la calibración interna y la verificación? SI () NO ()

¿Se identifican los equipos según su estado de calibración SI () NO ()

¿Los resultados de la calibración son adecuados para el tipo de medida a calibrar? SI () NO ()

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Auditoría Interna

¿La organización planifica las auditorías internas del SGC? SI () NO ()

¿Se han definido los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia u metodología. Existe procedimiento documentado? SI () NO ()

¿Se registran los resultados de las auditorias y que los responsables de las áreas auditadas tomen las acciones (información a los implicados) SI () NO ()

Seguimiento y Medición de los Procesos

¿La organización define qué aspectos se deben medir, cuál método utilizar, qué elementos de medición se deben aplicar y quienes son los responsables SI () NO ()

¿Se mantiene un mecanismo adecuado para su verificación?. (Registro, instrucciones, etc.) SI () NO ()

Seguimiento y Medición del Producto

¿Se mantienen evidencias de la conformidad del producto con los criterios de aceptación del cliente? SI () NO ()

¿La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del SGC? SI () NO ()

¿La organización mide y hace el seguimiento de las características del servicio, para verificar que se cumplan los requisitos del mismo? SI () NO ()

8.3. Control del Producto No Conforme

¿Cómo aseguran que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su utilización o entrega no intencionados? Explicar SI () NO ()

¿Existe un procedimiento documentado que describa los controles y responsabilidades, así como las autoridades para tratar los productos no conformes SI () NO ()

¿Se registran las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente SI () NO ()

8.4. Análisis de Datos

¿Se analizan datos para obtener información sobre la satisfacción del cliente? Cuales SI () NO ()

¿Se analizan datos para obtener información sobre la conformidad de los requisitos del servicio SI () NO ()

¿Se analizan datos para obtener información de las características y tendencias de los procesos y de los servicios? SI () NO ()

¿Se analizan datos para obtener información sobre los proveedores? SI () NO ()

8.5. Mejora

¿Se toman acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir su repetición y que son apropiadas a los efectos de la no conformidad SI () NO ()

¿Existe un procedimiento documentado (acción correctiva) que defina los requisitos para revisar las no conformidades, determinación de las causas, evaluar acciones, implementar acciones, registrar los resultados y revisar las acciones correctivas tomadas SI () NO ()

¿Existe un procedimiento documentado (acción preventiva) para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas? SI () NO ()

Anexo C. Formulario de Registro Único Tributario

	Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001
2. Versión: 0 2 Actualización Copia reservada para la DIAN		4. Número de formulario: 14288625811 	
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 9 0 0 1 0 1 8 7 5 - 8 6. DV: 8 12. Dirección ocasional: Impuestos y Aduanas de Valledupar		14. Rótulo electrónico: 2 4	
IDENTIFICACION			
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1	
26. Número de identificación:		27. Fecha expedición:	
Lugar de expedición: 28. País:		29. Departamento:	
30. Ciudad/Municipio:		31. Primer apellido:	
32. Segundo apellido:		33. Primer nombre:	
34. Otros nombres:		35. Razón social: JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL 1 ETAPA	
36. Nombre comercial:		37. Sigla:	
UBICACION			
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Cesar	
40. Ciudad/Municipio: Rio de Oro		41. Dirección principal: BRR SAN MIGUEL 1 ET CA KDX P 7 160	
42. Correo electrónico: acueducosanimiguelprimetotapa@ho		43. Apartado aéreo:	
44. Teléfono:		45. Teléfono 2:	
CLASIFICACION			
46. Código: 9 4 8 9		47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 4 0 8 2 5	
48. Código:		49. Fecha inicio actividad:	
50. Código:		51. Código:	
52. Número establecimiento:		53. Código: 7 1 4	
54. Responsabilidades, Calidades y Atributos:			
57. Referencia en la fuente a título de renta 14- Informante de exogene			
Usos de números		Exportadores	
54. Código:		55. Forma:	
56. Tipo:		57. Medio:	
58. CPC:		59. Servicio:	
Para uso exclusivo de la DIAN			
60. Anotar: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folio: 3	
61. Fecha: 2 0 1 4 0 4 1 1		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:	
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurrá podrá ser sancionada. Artículo 10 Decreto 2460 de Noviembre de 2013. Firma del suscriptor:		64. Nombre: PINZON CAMACHO MARTHA PATRICIA 65. Cargo:	

Fecha generación documento PDF: 11-04-2014 02:35:20 PM

Anexo D. Resolución 1308

41
④

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR.
GOBERNACION
01308
Resolución número de 1.9

19 DIC. 1969

Por la cual se hace un reconocimiento de Personería Jurídica.

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR,
en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que el señor RAFAEL DOMINGO GONZALEZ GONZALEZ, mayor de edad, vecino del Municipio de BOYACA, portador de la C.C. # 12345678 expedida en BOYACA (Cesar), en su condición de Presidente de la entidad denominada JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA UNION DE LOS RIOS, Municipio de BOYACA, solicita a este Despacho se reconozca Personería Jurídica a dicha entidad.-

Que para los efectos de la anterior solicitud, el peticionario adjuntó los siguientes documentos exigidos por los Decretos 1326 de 1.922 y 1510 de 1.944 - tales como Actas debidamente autenticadas de constitución, elección de dignatarios, aprobación de los Estatutos y copia auténtica de ellos.-

Que estudiada la documentación, sin lugar a dubitaciones, se llega a la conclusión de que, por la organización y los objetivos que se propone alcanzar la JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA UNION DE LOS RIOS, se encuentra conforme a la moral y al orden legal.-

Que se han reunido las formalidades de que tratan el art. 44 de la Constitución Nacional, el Título XXVI del Libro 1o. del C.C. y los Decretos 1326 de 1.922, 1510 de 1.944 y 2070 de 1.969.-

Que por todo lo anterior es el caso de habilitar a la JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA UNION DE LOS RIOS, como persona capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, reconociéndole Personería Jurídica.-

Que conforme lo establecido en el Decreto 2703 de 1.959, en armonía con la Resolución 001147 de Diciembre 12 de 1.969, los Gobernadores tienen atribuciones para reconocer como persona jurídica las Asociaciones que no sean contrarias a la moral y al orden legal.-

RESUELVE:

01308

19 DIC 1968

ARTICULO PRIMERO.- Reconocer, como en efecto se reconoce, Personería Jurídica a la entidad denominada JUNTA DE ACCION COMunal DE EL BARRIO SAN VICENTE, con sede en el mismo Municipio de RIO DE ORO, Departamento del Cesar, y para los fines determinados en sus Estatutos.-

ARTICULO SEGUNDO.- Reconocer como Presidente de la JUNTA DE ACCION COMunal DE EL BARRIO SAN VICENTE, al señor JOSE MARIA ESPINOSA GONZALEZ, mayor de edad, vecino del municipio de RIO DE ORO, portador de la C.C. y 1.706.066 expedida en RIO DE ORO, quien queda inscrito como tal en los libros que se llevan en la Oficina Jurídica del Departamento y se renovará como Presidente hasta cuando se solicite, y oblonga nueva inscripción.-

ARTICULO TERCERO.- Envíese al Ministerio de Gobierno, copia auténtica de la presente Resolución, para los fines del art. 25 del Decreto 2703 de 1.969.-

ARTICULO CUARTO.- La presente resolución debe ser publicada en la Gaceta Oficial del Departamento y tendrá efectos quince (15) días después de su publicación y cumplido este requisito, según lo preceptuado por el art. 4o. del Decreto 1326 de 1.922.-

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

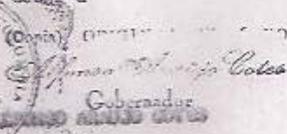
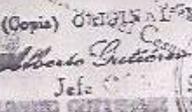
Dada en Valledupar, Cesar a

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO.

EL SECRETARIO DE GOBIERNO.

EL ASESOR JURIDICO, DEL DEPARTAMENTO.




Anexo E. Manual de calidad

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 1 de 19

MANUAL DE CALIDAD

JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN
MIGUEL
I ETAPA

ACOSMI

NIT 900.101.875-6

RIO DE ORO, CESAR

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

CA KDX P 7 160, BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA
Río de Oro Cesar
TEL. 561 93 93, CEL 313 835 98 97
EMAIL: acueductosanmiguelprimeraetapa@hotmail.com

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 2 de 19

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.**
 - 1.1 RESEÑA HISTÓRICA**
 - 1.2 MISIÓN**
 - 1.3 VISIÓN**
 - 1.4 VALORES CORPORATIVOS**
 - 15. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**
 - 1.6 METAS DE CALIDAD**
 - 1.7 OBJETIVOS DE CALIDAD**
 - 1.8 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 2. MANUAL DE CALIDAD**
- 3. PROCEDIMIENTOS**
- 4. INSTRUCCIONES DE TRABAJO**
- 5. DOCUMENTACIÓN EXTERNA**
- 6. REGISTROS y FORMATOS DE REGISTRO**
- 7. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN**
- 8. CONTROL DE LOS REGISTROS**
- 9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
 - 9.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**
- 10 ENFOQUE AL CLIENTE**
- 11. POLÍTICA DE CALIDAD**
- 12 INDICADORES DE CALIDAD**

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 3 de 19

13 METAS DE CALIDAD

14 OBJETIVOS DE CALIDAD

15. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 4 de 19

INTRODUCCIÓN

El presente Manual refleja la convicción de que el Sistema Gestión de Calidad contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos.

Es la intención de ACOSMI demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a 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 la normatividad aplicable.

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008. El objetivo del manual es documentar el Sistema Gestión de Calidad de ACOSMI para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008; y se podrá utilizar en todos los documentos del sistema para referirse al Sistema Gestión de Calidad en todos los procesos de la empresa.

El Manual de Calidad se encuentra disponible en las Oficinas de la empresa para su consulta, quedando el original bajo resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

El Representante de la empresa para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es responsable del control de las revisiones a este manual de calidad. Toda corrección o modificación que se realice al Manual deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 5 de 19

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa ACOSMI es la Junta de Acción Comunal del Barrio San Miguel I Etapa.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La historia de ACOSMI se remonta al año 1970, año en que fue fundado el barrio San Miguel y los habitantes solventaban la necesidad del agua trayéndola cargada en canecas y recipientes desde el río. De esta necesidad nace la idea de traer el agua en otro medio y es donde el señor Francisco Osorio deja que los habitantes barrio instalen una manguera de una quebrada que pasaba por su terreno, el agua transportada por este medio llegaba a dos tanques de 1000 litros cada uno, ubicados en la parte más alta del barrio.

En el año 1975 el señor Eugenio Casadiegos dona un terreno para la construcción de un tanque, se logra hacer la primera bocatoma, en este mismo año se crea la Junta de Acción Comunal del Barrio San Miguel I Etapa mediante la resolución No 01308 de 19 de diciembre.

En 1980 se instalan redes de eternit, se empieza a pagar una bonificación por el servicio del agua, para pagarle al señor Ángel Rizo, quien sería el primer fontanero del acueducto. A partir de 1990 se construye un nuevo tanque de almacenamiento con más capacidad, se logra cambiar la tubería madre.

En el 1999 con los recursos del acueducto se construye un tanque de almacenamiento de 130 mts cúbicos.

En el 2004 mediante un proyecto se logra conseguir la planta de tratamiento, con una capacidad de 18 mts x hora y por el incremento de los usuarios se ve la necesidad de instalar micro medidores, para controlar el consumo.

En el 2005 se construye el techo a la planta de tratamiento y la bodega.

En el 2006 el acueducto comunitario se legaliza como empresa de servicio de agua potable, se empieza a utilizar el programa integrin para la facturación de recibos.

En el 2007 se hace cambio de las redes de conducción de la boca toma a la planta las mangueras se cambia por tubería RD 21 de alta presión de dos pulgadas.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 6 de 19

En el 2008 se elabora el programa de uso eficiente y ahorro del agua fue aprobado por CORPOCESAR y se instalan los macro medidores de esta manera se empieza hacer los registros de entrada y salida del agua en invierno se captan 14 mts x hora y en verano 10 mts x hora.

En el 2009 se arregla la entrada y se amplía el camino pero este queda al descubierto y se ha venido deteriorando.

Para el 2010 se compra la planta eléctrica, la población se ha venido incrementado lo cual el tanque de almacenamiento es suficiente.

En el 2011 se construye los baños en la planta de tratamiento.

En el 2012 AGUAS DEL CESAR, nos regala la tubería de conducción y se hace el cambio de la tubería de dos pulgadas por tres pulgadas para un total de 1.800 mts.

En la actualidad se tiene cuatro empleados fijos directos y tres indirectos, se busca crear un tanque de mayor capacidad para poderle ofrecer el servicio a otros barrios circunvecinos.

1.2 MISIÓN

Propender por el bienestar de la comunidad del barrio San Miguel I etapa, brindando el servicio de agua potable con calidad y responsabilidad social; reconociendo como prioridad la protección la protección del medio ambiente para garantizar un desarrollo sostenible.

1.3 VISIÓN

Para el año 2020 ACOSMI busca ser modelo y consolidar la asociación, prestando un servicio eficaz y eficiente de acueducto, alcantarillado y aseo, con calidad en su talento humano, tecnología y organización. Contribuyendo al desarrollo armónico y sostenible para mejorar la calidad de vida de una zona de Rio de Oro, Cesar.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 7 de 19

1.4 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 ACOSMI 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.

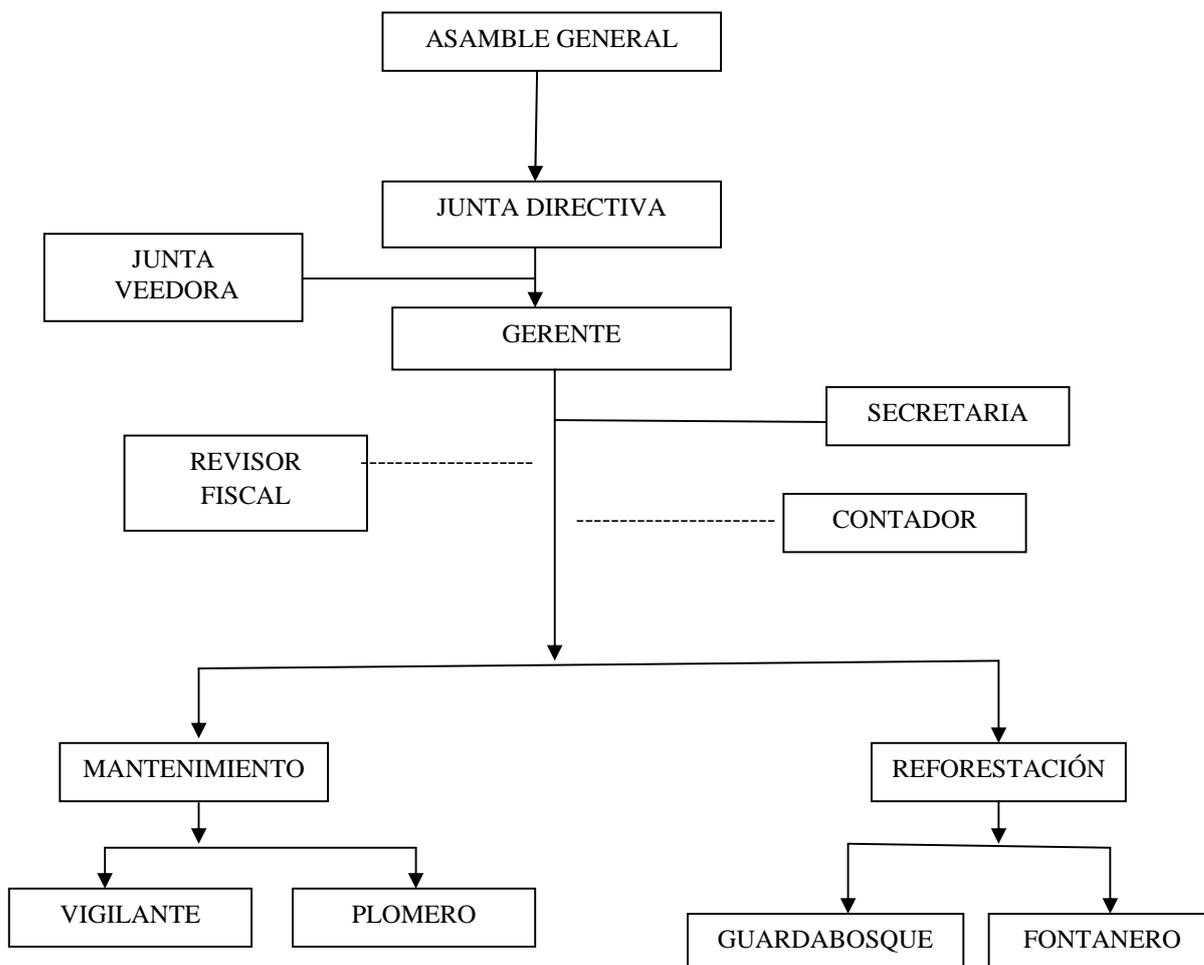
LIDERAZGO: Capacidad de gestión organizacional para el logro de la excelencia en la prestación del servicio

COMPROMISO: Actitud positiva, participativa y responsable 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.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 8 de 19

15. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Dirección establece las relaciones entre el personal de ACOSMI según el siguiente organigrama.



	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 9 de 19

1.6 METAS DE CALIDAD

Lograr la cobertura del 100% de la población de San Miguel, 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.

1.7 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.

1.8 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

ACOSMI, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de sus clientes y aumentar su satisfacción, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2008.

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:

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.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 10 de 19

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 eficiencia del recaudo

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos

Mejorar el desarrollo del talento humano.

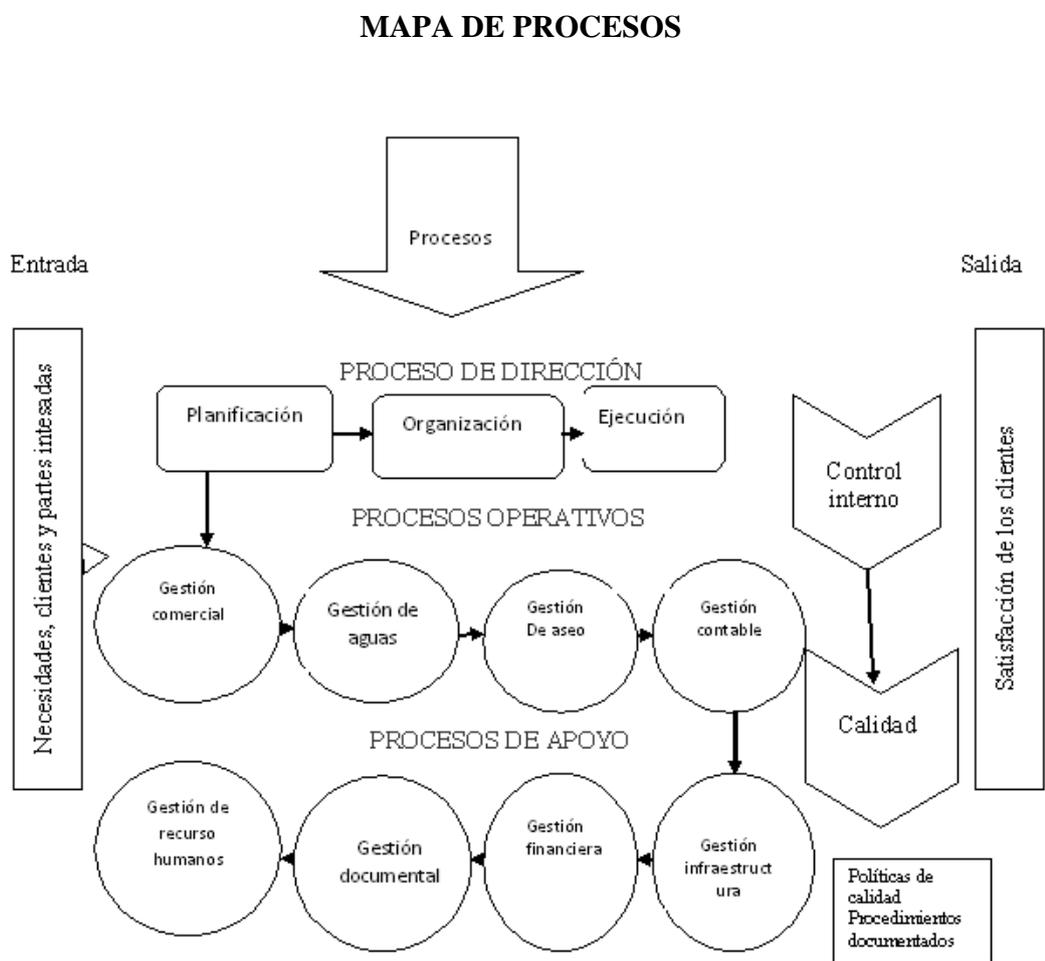
Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad

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.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 11 de 19

Figura 1. Mapa de procesos para a empresa ACOSMI



	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 12 de 19

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.

Estos comprenden el formato electrónico de entrada para Revisión por la Dirección, acciones Preventivas y/o Correctivas, evaluación de la Política de calidad, indicadores, objetivos y metas, ambiente laboral adecuado, quejas y reclamos.

La Dirección General deberá asegurar que la planificación del sistema de calidad se desarrolle adecuadamente para cumplir con los requisitos especificados en el párrafo 4.1 y en los objetivos de calidad.

La planificación es necesaria para determinar y documentar los procesos que se utilizarán para alcanzar los objetivos de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad es uno de los resultados de tal planificación. Los recursos también deben formar parte del proceso de planificación.

Debe haber un proceso para abordar los cambios que influyan en el sistema de gestión de calidad.

Si la organización planifica nuevos procesos, o una reorganización o mejora de proceso, el Sistema de Gestión de Calidad debe ser uno de los elementos tenidos en cuenta durante la planificación.

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

El enfoque actual de la calidad está caracterizado por:

Sintonizar mejor con las necesidades de la empresa.

Concernir a todas las actividades que integran la cadena de valor añadido, ya que todas afectan a los resultados de la organización.

Un enfoque directo a todos los procesos de la empresa, procesos que actúan formando un sistema y se gestionan.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 13 de 19

Su orientación a la acción, debido a la existencia de objetivos de mejora.

La necesidad de conseguir un amplio compromiso del personal con los objetivos y que se muestren involucrados en la gestión de la mejora.

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.

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

2. 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.

3. 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.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 14 de 19

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ACOSMI 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.

8. CONTROL DE LOS REGISTROS

ACOSMI establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 15 de 19

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

9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

9.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección de ACOSMI, 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.

En ACOSMI el responsable de la dirección es el representante legal de la empresa.

10 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.

11. POLÍTICA DE CALIDAD

La empresa ACOSMI, 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.

Para la empresa ACOSMI se proponen las siguientes políticas de calidad:

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 16 de 19

Asegurar que los productos y servicios cumplen con la satisfacción exigida por nuestros clientes

Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, estableciendo nuestros planes estrategias y objetivos en línea a las necesidades.

Asegurar el cumplimiento de los compromisos legales.

Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia.

Promover un entorno positivo de desarrollo, participación y de formación con los empleados.

Colaborar con cuantas organizaciones sean necesarias en aras de mejorar los servicios prestados.

12 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, recogiendo mediante encuestas o métodos afines.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 17 de 19

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.

Cuadro 2. Indicadores propuestos para ACOSMI.

ITEM	OBJETIVO	INDICADOR
1.	Mejorar las competencias del Talento Humano de la Organización.	Índice de competencia $\frac{\text{No de empleados}}{\text{No de competencia adquirida}} \times 100$
2.	Contribuir a la Preservación de las fuentes hídricas que abastecen el Sistema.	Índice de responsabilidad $\frac{\text{No de política de conservación}}{\text{No objetivos de fuentes hídricas}} \times 100$
3.	Atender de manera efectiva y oportuna las Peticiones, Quejas y Reclamos.	Índice de desempeño en el proceso del servicio $\frac{\text{No de peticiones, quejas y reclamos}}{\text{No de usuarios vinculados}} \times 100$
4.	Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.	Índice de procesos $\frac{\text{No de procesos}}{\text{No de clientes}} \times 100$

	<p>JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6</p>	<p>CODIGO JACBSM 01</p>	<p>VIERSION 01</p>
	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Fecha</p>	<p>PÁG 18 de 19</p>
5.	<p>Proporcionar al interior de la organización un cambio cultural positivo.</p>	<p>Índice de estructura organizacional $\frac{\text{No de herramientas administrativas}}{\text{No de empleados}} \times 100$</p>	
6.	<p>Suministrar a nuestros usuarios agua potable de conformidad con la normativa legal vigente.</p>	<p>Índice de satisfacción del cliente $\frac{\text{No de quejas}}{\text{No de ventas totales}} \times 100$</p>	
7.	<p>Ofrecer un servicio confiable de acuerdo con las condiciones preestablecidas de suministro.</p>	<p>Índice de satisfacción $\frac{\text{No de inconformidades}}{\text{No de usuarios vinculados}} \times 100$</p>	
8.	<p>Mantener un rendimiento óptimo de la red de distribución, minimizando las posibles pérdidas de agua.</p>	<p>Índice de rendimiento $\frac{\text{No de mantenimientos realizados}}{\text{No de daños reportados}} \times 100$</p>	
9.	<p>Atender en mínimo tiempo posible las averías que se presenten en el sistema de saneamiento.</p>	<p>Índice de mantenimiento $\frac{\text{No de reporte de daños}}{\text{No de mantenimiento}} \times 100$</p>	

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO JACBSM 01	VIERSION 01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	PÁG 19 de 19

13 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 9001:2008, con el objetivo de alcanzar una mejora continua en los procesos realizados en la misma.

14 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La dirección de ACOSMI 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. En el siguiente gráfico y la tabla posterior se detallan los procesos llevados a cabo en ACOSMI y su interacción.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 1 de 9

1. 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.

2. 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 SCG que se utilicen en los procesos de la institución.

3. RESPONSABLE: Coordinador del Sistema Calidad de Gestión

4. DEFINICIONES: Actualización de documentos: modificación requerida a efectuar en los documentos.

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

Copia controlada: Documento autorizado para su utilización dentro del SGC.

Copia no controlada: Documento no autorizado para su utilización dentro del SGC.

Documento: Recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.

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.

Documento Interno: Información o datos que posee y elabora la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.

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.

	<p>JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6</p>	<p>CODIGO SC-PD-02-PA-02 01</p>	<p>VIERSION 01</p>
	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>Fecha</p>	<p>PÁG 2 de 9</p>

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 ACOSMI.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1 ACTIVIDAD. Identificar la necesidad de elaborar, modificar, actualizar o eliminar un documento dentro de un proceso. La cual debe ser manifestada 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 SCG, las cuales se encuentran publicadas en la página principal de la institución.

RESPONSABLE. Líder de proceso

REGISTRO. Solicitud formal

2 ACTIVIDAD 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.

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.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 3 de 9

Si la solicitud es de eliminación, se verifica que el motivo por el cual no se va a utilizar el documento sea pertinente. El tiempo estimado para realizar esta revisión es de tres (3) días hábiles.

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.

RESPONSABLE. Coordinador del SCG

REGISTRO. Documento remitido

3 ACTIVIDAD. Realizar los ajustes al documento teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por el SCG.

RESPONSABLE. Líder de proceso

REGISTRO. Documento remitido

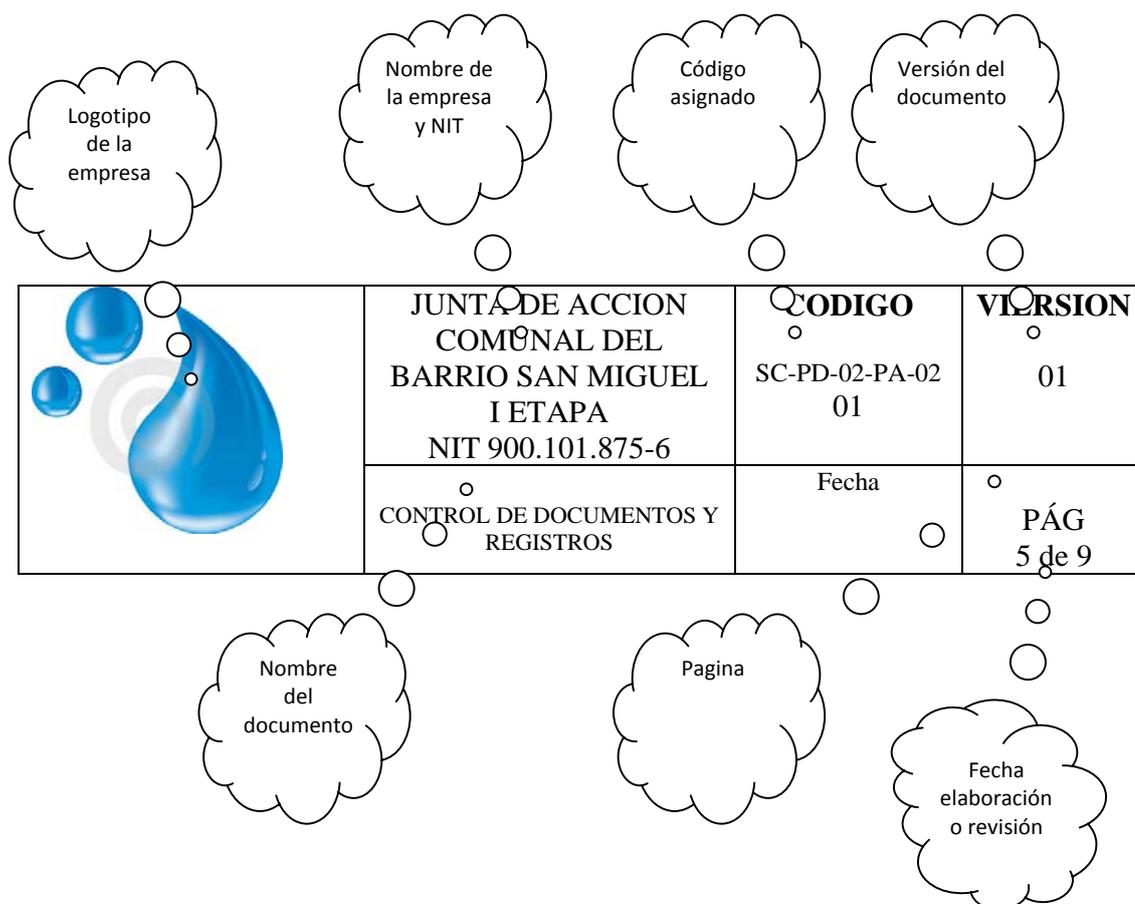
4 ACTIVIDAD. Revisión de los aspectos de forma y coherencia del documento, estos son identificados mediante códigos, teniendo en cuenta los lineamientos de la norma.

Los documentos obsoletos o eliminados se deben identificar con marca de agua con las palabras **OBSOLETOS** o **ELIMINADOS** 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.

RESPONSABLE. Profesional del SCG

REGISTRO. Documento remitido

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 4 de 9



Logotipo de la empresa. Un logo es una imagen formada por un símbolo y, a veces, por una tipografía cuya función principal es representar a la empresa, podríamos decir que es un símbolo de garantía. Y es importante por ser lo que va a hacer que la compañía se diferencie en un mercado feroz gracias a la publicidad

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 5 de 9

Nombre de la empresa. A razón social es la denominación por la cual se conoce colectivamente a una empresa. Se trata de un nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica en cuestión.

Código. Conjunto de símbolos que representan una información o mensaje. En este caso corresponde al mapa de procesos, es decir a cada proceso se le asigna un número, el cual es registrado en el código, teniendo en cuenta las necesidades, clientes y partes interesadas, logrando al final la satisfacción del cliente.

Versión. Permite editar un documento wiki y gestionar las diferentes versiones de este documento. Hay que tener en cuenta que un documento wiki permite la edición de forma colaborativa, lo que implica que los documentos estarán:
Editados por diferentes autores
Modificados repetidamente

Nombre de documento. Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual, etc.

Página. Una página designa cada lado de una hoja de un libro. La página puede abreviarse como «Pág.» tanto para singular como para plural, aunque para el plural, a veces se utiliza.

Fecha de elaboración. El diseño de nuestro SGC por diversas razones nos ha llevado varios años, es por esa razón que tenemos procedimientos que se han elaborados en años distinto a la revisión y al que se aprobó.

5 ACTIVIDAD. Aprobación del documento para su uso y circulación.

RESPONSABLE. Coordinador

REGISTRO. Documentos

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 6 de 9

6 ACTIVIDAD. Actualización del listado maestro de documentos describiendo las novedades y versión realizadas al documento.

RESPONSABLE. Profesional del SCG

REGISTRO.

7 ACTIVIDAD. Realizar la Novedad Documental, registrando los cambios solicitados.

RESPONSABLE. Secretaria SCG

REGISTRO.

8 ACTIVIDAD. 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.

RESPONSABLE. Secretaria SCG

REGISTRO.

9 ACTIVIDAD. Archivo digital del documento.

Todos los documentos del SCG 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. Cada semana se realizan copias de seguridad a esta información y son almacenadas en un espacio en el servidor de la empresa.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 7 de 9

RESPONSABLE. Coordinador del SCG

REGISTRO. Solicitud formal

10 **ACTIVIDAD.** Impresión y firma del documento o formato elaborado, modificado, o actualizado.

RESPONSABLE. Secretaria SCG

REGISTRO. Documento impreso y firmado

11 **ACTIVIDAD.** Enviar solicitud digital de actualización de información a las entidades reguladoras.

RESPONSABLE. Profesional del SCG

REGISTRO. Página de entidades reguladoras

12 **ACTIVIDAD.** El proceso y el control del mismo se realizara a través del Control Interno.

RESPONSABLE. Líder de proceso

REGISTRO.

13 **ACTIVIDAD.** Seguimiento al uso y manejo de los documentos para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

RESPONSABLE. Profesional del SCG

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 8 de 9

REGISTRO.

DOCUMENTOS EXTERNOS

Recepción:

La Jefe de calidad registra los documentos externos que requieren de su constante actualización y control como son (Normas técnicas, Resoluciones, Leyes, códigos, etc aplicables al servicio que presta la empresa, así todos los documentos informativos expedidos por organismos como ICONTEC, ONAC, etc. y manuales de los equipos y del Software entre otros) en el “Listado maestro de documentos externos”, registre la siguiente información:

Nombre del documento y número

Ubicación

Responsable de su actualización

Fecha de la edición,

Entidad que lo emite

Archivo: la Jefe de calidad Archiva los documentos externos y se asegura de almacenarlos en un lugar que garantice su protección. Debe Identificar el lugar de archivo y consignarlo en el listado maestro de documentos externos.

Consulta: cualquier funcionario de la empresa puede solicitar a la persona encargada de la administración del documento la consulta del mismo.

Actualización: periódicamente la Gerente consulta a la entidad correspondiente, por cualquier tipo de medio la edición o versión vigente de los documentos externos, con el fin de asegurar que se dispone de la versión actualizada.

La Gerente realiza la actualización de los documentos de origen externo y la jefe de calidad registra el número o fecha de la nueva edición o versión en el “Listado maestro de

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-02-PA-02 01	VIERSION 01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Fecha	PÁG 9 de 9

documentos externos”. Para actualizar la normatividad nacional aplicable a la organización puede consultar las páginas de los diferentes ministerios de manera periódica registrando la Verificación realizada a dicha normatividad en el formato.

La gerente debe Verificar posteriormente que la consulta y actualización de la documentación externa aplicable al servicio haya sido correcta.

ARCHIVO DE COPIAS

Las copias de los Certificados expedidos serán custodiadas igualmente por la gerente, y estos permanecerán en el Archivo de la Gerencia en el archivo activo. Pasado 2 años de su expedición se trasladará al archivo inactivo que se encuentra dentro del mismo CDA y se preservarán por un periodo de 10 años, posteriormente serán destruidos.

Los informes de resultados no se archivarán ya que se entregan directamente al cliente.

Toma de acciones de mejora

La toma de acciones de mejora se realizará teniendo en cuenta los procedimientos de Acciones de mejora.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PO-02-03-PA-01 01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 1 de 4

1. Objetivo

Establecer los mecanismos para controlar el producto no conforme que se genere en los procesos de realización.

2. Alcance

El procedimiento tiene aplicación en todos los procesos de realización.

3. Responsables

Líderes de Proceso

4. Definiciones

Producto

Resultado de un proceso

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de productos:

Servicios (por ejemplo, transporte);

Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario);

Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);

Materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

Conformidad

Cumplimiento de un requisito

NOTA Esta definición es coherente con la Guía ISO/CEI 2 pero difiere de ella en su redacción para ajustarse mejor a los conceptos ISO 9001.

Esto se presenta cuando los clientes están conformes con el servicio ofrecido por la empresa ACOSMI

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PO-02-03-PA-01 01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 2 de 4

No conformidad

Incumplimiento de un requisito

Esto se presenta cuando el cliente está insatisfecho por el servicio recibido, ya que se factura de forma errónea, lo que lleva a el incumplimiento de las condiciones adquiridas al inicial el contrato de prestación de servicios por parte de la empresa.

Defecto

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado

NOTA 1 La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación.

Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.

NOTA 2 El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que **la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.**

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

Reproceso

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PO-02-03-PA-01 01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 3 de 4

NOTA Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

Reclasificación

Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales

Reparación

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

NOTA 1 La reparación incluye las acciones reparadoras adoptada sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

NOTA 2 Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

Desecho

Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
EJEMPLOS Reciclaje, destrucción.

NOTA. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

Concesión

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene Características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PO-02-03-PA-01 01	VIERSION 01
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Fecha	PÁG 4 de 4

Permiso de desviación

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

NOTA Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

Liberación

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-03-PA-01 01	VIERSION 01
	PROCEDIMEINTO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	Fecha	PÁG 1 de 4

1. OBJETIVOS

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr elaboración, ejecución, seguimiento y cierre de las acciones preventivas y correctivas, que permitan eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales que puedan afectar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema integrado de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y cubre desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la aplicación de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o que ocurra.

3. RESPONSABLE

3.1. REPRESENTANTE LEGAL. Es el responsable de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo.

3.2. FUNCIONARIOS DE TODA LA EMPRESA Son los encargados de generar una Solicitud de Acción Preventiva y/o Correctiva y de mejora cuando sea necesario, aplicando los lineamientos descritos en este procedimiento

4 GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

ACCIÓN CORRECTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-03-PA-01 01	VIERSION 01
	PROCEDIMEINTO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	Fecha	PÁG 2 de 4

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

RIESGO: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

5. POLITICA Y CONDICIONES DE OPERACIÓN

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

GENERALIDADES. La planificación de las acciones correctivas y preventivas y de mejora incluye la evaluación de la importancia de los problemas, y se hace en términos del impacto potencial en aspectos tales como costos de operación, costos de no conformidad (Incumplimiento de un requisito), desempeño del servicio, seguridad de funcionamiento y satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. En este proceso se enfatiza la eficacia y eficiencia de los procesos cuando se toman las acciones, y estas deben estar enfocadas a eliminar las causas de las no conformidades para evitar que vuelvan a suceder.

FUENTES PARA IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES REALES O POTENCIALES. Todos los funcionarios pueden identificar la necesidad de crear acciones correctivas o preventivas y de mejora a partir de las siguientes fuentes:

Las quejas o reclamos de los clientes

Los informes de servicios no conforme

Los informes de auditoría interna

Los resultados de la revisión por la dirección

Los resultados del análisis de datos

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-03-PA-01 01	VIERSION 01
	PROCEDIMEINTO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	Fecha	PÁG 3 de 4

Los resultados de las mediciones de la satisfacción del cliente

Las mediciones de los procesos, especialmente si proporcionan advertencias anticipadas a condiciones fuera de control

Los registros pertinentes del Sistema de Gestión de la Calidad (En general)

La utilización de herramientas de análisis de riesgos

El análisis de mercado

Análisis de Riesgos

Los sistemas que consolidan fuentes de información de las partes interesadas

Los resultados de autoevaluación

ANALISIS DE LA CAUSAS. Todas las no conformidades reales o potenciales son originadas por causas. Para la identificación de la(s) causas(s) de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas estadísticas tales como:

Lluvia de Ideas

Espina de Pescado

Histogramas

Los tres por qué?

Entre otras

MANEJO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS. Todas las Acciones Preventivas – Correctivas deben registrarse en el Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora, teniendo en cuenta lo siguiente:

Descripción del aspecto por mejorar o de la no conformidad: Indicar el incumplimiento real o potencial de un requisito en cualquier proceso.

Causas que originan la no conformidad real o potencial: Indicar las causas más probables que están ocasionando que la no conformidad real o potencial se presente o se pueda presentar.

Plan de acción: Indicar las tareas o acciones que permitirán eliminar las causas identificadas, asignando los responsables y las fechas de compromiso.

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-03-PA-01 01	VIERSION 01
	PROCEDIMEINTO DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA	Fecha	PÁG 4 de 4

Seguimiento a los resultados obtenidos: Indicar el seguimiento realizado con base en el plan de acción propuesto para la solución de la posible no conformidad, es decir, registrar cuáles son las evidencias que se encuentran de la ejecución del plan de acción.

Cierre de la solicitud de acción: Revisar (es decir, evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia) la Solicitud de Acción Preventiva- Correctiva, según los resultados del seguimiento, dejando registro de los resultados de la mejora implementada o de la eliminación de las causas de la no conformidad en el **Formato de Solicitud de Acción Preventiva – Correctiva y de mejora** en la parte de cierre de solicitud.

6. NORMATIVIDAD Y CUMPLIMIENTO

Norma NTC ISO 9001:2008

Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos

7 REGISTROS

Formato de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora

Plan de Mejoramiento Institucional y por Proceso

Formato de Reporte de Producto No Conforme

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-03-PO-PA 01	VIERSION 01
	PROCEDIEMEINTO DE AUDITORIA INTERNA	Fecha	PÁG 1 de 4

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para dirigir la planificación y realización de las Auditorías Internas que permitan verificar la implantación, operación, mantenimiento y conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2. Alcance

Aplica para las auditorias practicadas a la empresa ACOSMI.

3. Políticas de operación

Elabora el programa anual de las auditorías internas.

Asegura la selección y competencia del equipo auditor.

La viabilidad de la auditoría debe determinarse teniendo en consideración la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, y el personal.

Cuando la auditoría se considera viable, se debe seleccionar al equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria de los auditores.

El líder del equipo auditor, es responsable de asignar a cada miembro del equipo las responsabilidades para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicos.

Es facultad del auditor líder informar al auditado cuando la documentación es inadecuada y decidir si se continúa o se suspende la auditoría hasta que los problemas de la documentación se resuelvan.

	<p>JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6</p>	<p>CODIGO SC-PD-03-PO-PA 01</p>	<p>VIERSION 01</p>
	<p>PROCEDIEMEINTO DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>Fecha</p>	<p>PÁG 2 de 4</p>

Inicio. Inicio de la auditoria

Elaboración del programa de auditoría. Elaborar el cronograma de trabajo, teniendo en cuenta los recursos y necesidades de la empresa.

El auditor líder con el apoyo representante legal designa el equipo auditor.
Se asigna el grupo teniendo en cuenta el formato de calificación de auditores y los resultados de calificación y habilidades personales de los mismos.

Preparar el plan de auditoría. Una vez formado el grupo se asigna el pan de auditoría, teniendo en cuenta los objetivos, alcance, criterios y duración y se comienzan las actividades.

Revisar el documento y preparación de la auditoria. Se debe revisar la documentación para determinar la conformidad del sistema, teniendo en cuenta el tamaña, naturaleza y la complejidad de la institución, así como el alcance de los objetivos, especialmente cuando se audita por primera vez.

Auditoria. Se realiza reunión de apretura con la dirección del auditor, cuando sea apropiado con el comité de innovación y calidad o con los responsables de las funciones o procesos que se va a auditar.

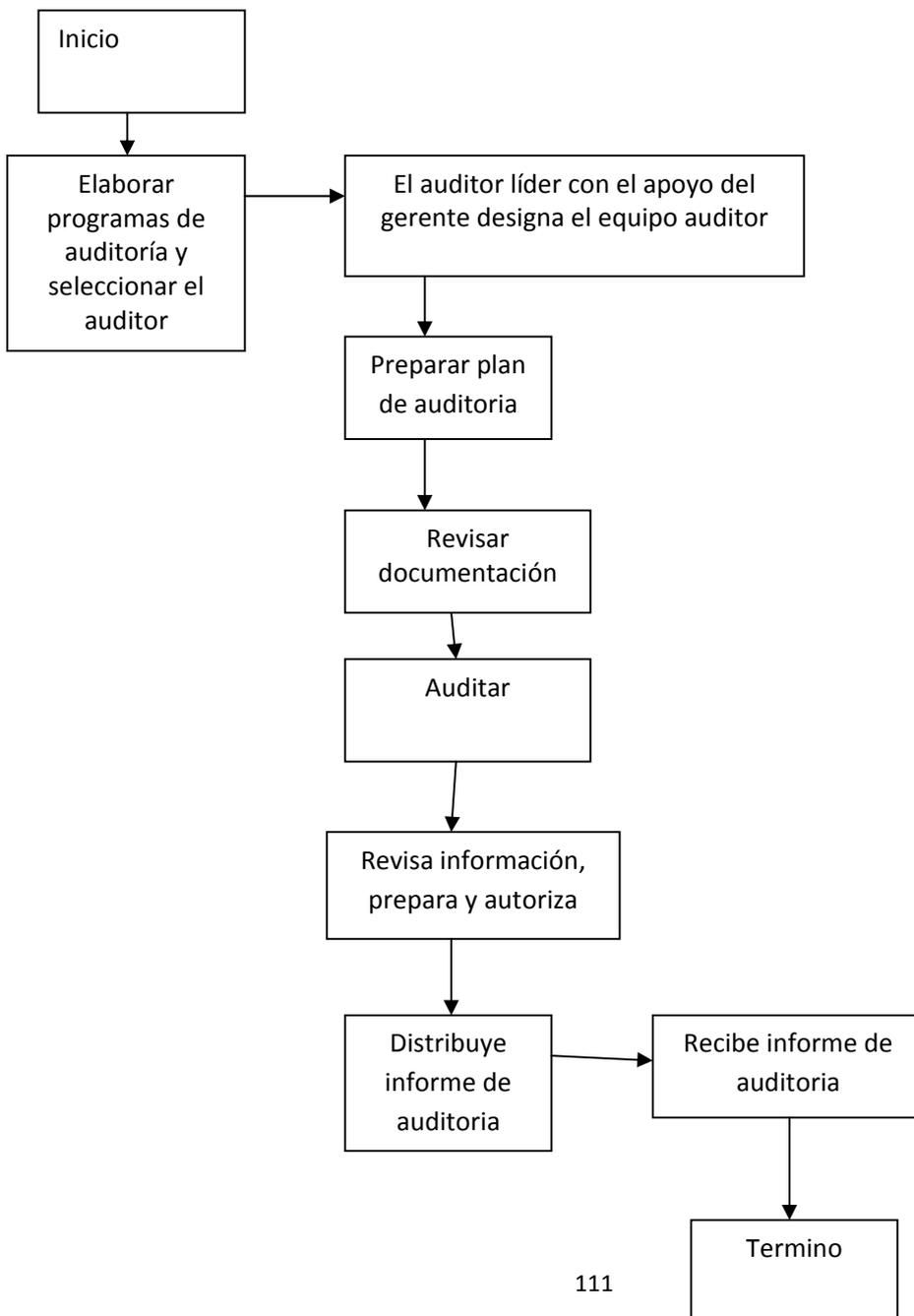
Revisar la información, preparar y autorizar informe de auditoría. Se hace una reunión antes de la cierre, para revisar los hallazgos de ala auditoria, acordar las conclusiones, preparar las recomendaciones y comentar el seguimiento de la auditoria si este estuviere comentado.

Distribución del informe de auditoría. Preside la reunión de cierre, presenta los hallazgos y conclusiones de la auditoria, realizar la entrega del informe al director.

Recibe el informe de auditoría. Recibe el informe de auditoría y establece sobre el intervalo de tiempo para presentar su plan de acciones correctivas y preventivas y mejoren las no conformidades

	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-03-PO-PA 01	VIERSION 01
	PROCEDIEMEINTO DE AUDITORIA INTERNA	Fecha	PÁG 3 de 4

4. Diagrama de procedimientos



	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO SAN MIGUEL I ETAPA NIT 900.101.875-6	CODIGO SC-PD-03-PO-PA 01	VIERSION 01
	PROCEDIEMEINTO DE AUDITORIA INTERNA	Fecha	PÁG 4 de 4

5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de calidad
Procedimiento para acciones correctivas
Procedimiento para acciones preventivas

6 REGISTROS

Calificación de auditores
Criterios para calificar auditores
Plan de auditoria
Reunión de apertura
Informe de auditoria
Reunión de cierre