



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**“SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN BASE A LAS
NORMAS ISO 9001 PARA LA AGENCIA DE ADUANAS DE LA EMPRESA
COIMPEXA CÍA. LTDA.”**

**Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos
establecidos para obtener el título de Ingeniería Comercial mención
Administración de Empresas**

**Profesor Guía
Ing. Fernando González**

**Autores
María Fernanda Mosquera Fernández
Iván Francisco Torres Villacís**

**Año
2009**

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con los estudiantes, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”



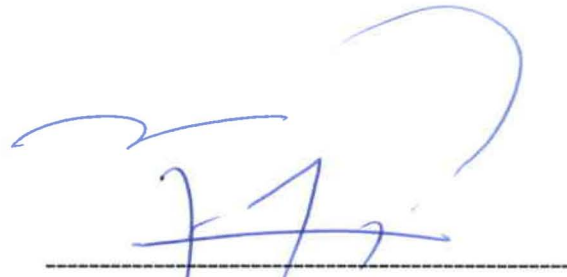
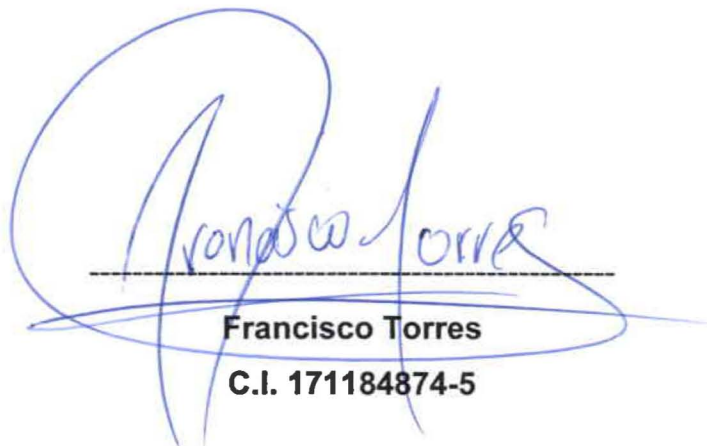
Fernando González

Ingeniero

C.I. 170405254-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LOS ESTUDIANTES

“Declaramos que este trabajo es original, de nuestra autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

**Fernanda Mosquera****C.I. 171265060-3****Francisco Torres****C.I. 171184874-5**

RESUMEN

En un mundo tan competitivo como el actual, la calidad es el elemento que marca la diferencia. El crecimiento de la economía ha llevado consigo una mayor oferta de bienes y servicios y, entre ellos, la oferta de servicios aduaneros que está íntimamente vinculada con el comercio exterior.

En nuestro país, existen muchas empresas que ofrecen servicios aduaneros y Coimpexa Cía. Ltda. es una de las más importantes pues, acorde con las exigencias actuales, se ha planteado el desafío de implementar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, en conformidad a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 para el Macro proceso de la Agencia de Aduanas.

Este desafío involucra una serie de procesos de mejoramiento continuo para la empresa, que debe responder a las exigencias del cliente; por ello, el presente trabajo pretende sistematizar todo el proceso de cambios que deberá seguir la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. para alcanzar el propósito señalado.

Este trabajo de investigación tiene fines estrictamente académicos que han sido conducidos con toda responsabilidad, a fin de alcanzar los objetivos propuestos. En esa medida, ha sido organizado de conformidad con el esquema investigativo que parte de una introducción que señala los alcances del trabajo, un primer capítulo que se refiere a la Descripción de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, un segundo capítulo relativo a Información General de la empresa, un tercer capítulo que contiene el Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Aduanas, un cuarto capítulo en el que se desarrolla los requerimientos de la Norma ISO 9001 para la Agencia de Aduanas, un quinto capítulo con información sobre Auditorías Internas y un sexto capítulo de conclusiones y recomendaciones.

Se añade en anexos los diagramas de flujo funcional, manual de calidad, manual de funciones, procedimientos y documentos que, por su extensión, no se constan en el cuerpo principal del trabajo.

ABSTRACT

In this modern competitive world, quality is the element that makes the difference. Economic growth has brought on a greater supply of goods and services, including the provision of customs services which are closely tied to foreign trade.

In our country there are many companies offering customs services and COIMPEXA Customs and Cia. Ltda. is one of the most important ones due to the fact that it has risen to the challenge of implementing a System of Quality Assurance, in accordance with requirements found in ISO 9001 Macro process for Customs Agencies.

This challenge involves a series of continuous improvement processes for the company that to respond to customer demands; hence, this paper attempts to systematize the entire process of change that Customs Agency Co. COIMPEXA. Ltda. must follow in order to achieve its goals.

The purpose of this research is strictly academic, and has been conducted responsibly in order to achieve the proposed objectives. In that measure, it has been organized in accordance with the investigative outline which stems from an introduction that states the scope of work, a first chapter that refers to the description of the Quality Management System ISO 9001, a second chapter on General information about the company, a third chapter that contains the Customs Agency Quality Management System Diagnostic, a fourth chapter in which requirements for ISO 9001 for Customs Agencies is developed, a fifth chapter with information on internal audits, and a sixth chapter of conclusions and recommendations.

Functional flow charts, the quality manual, and functions manuals are annexed and are not contained in the main body of work due to their extensive length.

ÍNDICE

1. CAPITULO I – DESCRIPCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	1
1.1 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su operatividad	1
1.2 La organización ISO	3
1.3 Las normas ISO 9001	4
1.4 La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	5
1.5 Fases de implementación	6
1.5.1 Fase 1: Diagnóstico	6
1.5.2 Fase 2: Capacitación	6
1.5.3 Fase 3: Diseño	7
1.5.4 Fase 4: Implantación	7
1.5.5 Fase 5: Evaluación	8
1.6 Beneficios del sistema de calidad	8
1.7 El manual de calidad	10
1.7.1 Objeto y utilidad del manual	10
2. CAPITULO II – INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA COIMPEXA CIA. LTDA.	11
2.1 Objetivo Social y Operaciones	11
2.2 Descripción general de la empresa y sus servicios	12
2.2.1 Cadena de Valor de la Empresa Coimpexa Cía Ltda.	14
2.3 Estructura Organizacional de la Agencia de Aduanas	16
2.3.1 Diagramas de Flujo de Procesos de la Agencia de Aduanas	17
2.4 Misión	17
2.5 Visión	18
2.6 Valores	18
2.7 Descripción del Mercado	18
2.7.1 Descripción del Mercado relevante	20
2.7.2 Análisis de la Demanda	20
2.7.3 Comparación de Coimpexa Cía. Ltda. con otras empresas	21
2.7.3.1 Amenazas de Entrada de Nuevos Competidores	22
2.7.3.2 Amenazas de Servicios Sustitutivos	23
2.7.3.3 Lucha entre Competidores Actuales	23
3. CAPITULO III – DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGENCIA DE ADUANAS DE LA EMPRESA COIMPEXA CIA LTDA.	24
3.1 Objetivo	24
3.2 Alcance	24
3.3 Disposición Funcional de la Agencia de Aduanas de la Empresa Coimpexa Cía. Ltda.	24
3.4 Observaciones Preliminares	25

3.5 Comparación de los puntos de la norma con el sistema actual de la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda.	25
3.6 Conclusión del diagnóstico	65

4. CAPITULO IV – DESARROLLO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001 PARA LA AGENCIA DE ADUANAS DE LA EMPRESA COIMPEXA CIA LTDA.

4.1 Requisitos generales (Cláusula 4 numeral 4.1)	66
4.2 Requisitos de la documentación (Cláusula 4 numeral 4.2)	66
4.2.1 Datos Generales (Cláusula 4 numeral 4.2.1)	68
4.2.2 Manual de calidad (Cláusula 4 numeral 4.2.2)	69
4.2.3 Control de documentos (Cláusula 4 Numeral 4.2.3)	70
4.2.4 Control de registros (Cláusula 4 Numeral 4.2.4)	70
4.3 Compromiso de la dirección (Cláusula 5 Numeral 5.1)	70
4.4 Atención al cliente (Cláusula 5 Numeral 5.2)	71
4.5 Política de Calidad (Cláusula 5 Numeral 5.3)	72
4.6 Planificación (Cláusula 5 Numeral 5.4)	72
4.6.1 Objetivos de la calidad (Cláusula 5 Numeral 5.4.1)	72
4.6.2 Planificación del SGC (Cláusula 5 Numeral 5.4.2)	73
4.7 Responsabilidad, autoridad y comunicación (Cláusula 5 Numeral 5.5)	73
4.7.1 Responsabilidad y autoridad (Cláusula 5 Numeral 5.5.1)	73
4.7.2 Representante de la dirección (Cláusula 5 Numeral 5.5.2)	73
4.7.3 Comunicación interna (Cláusula 5 Numeral 5.5.3)	74
4.8 Revisión por la dirección (Cláusula 5 Numeral 5.6)	74
4.8.1 Generalidades (Cláusula 5 Numeral 5.6.1)	74
4.8.2 Información para la revisión (Cláusula 5 Numeral 5.6.2)	74
4.8.3 Resultados de la revisión (Cláusula 5 Numeral 5.6.3)	75
4.9 Gestión de Recursos (Cláusula 6 Numeral 6.1)	75
4.10 Recursos Humanos (Cláusula 6 Numeral 6.2)	75
4.10.1 Generalidades (Cláusula 6 Numeral 6.2.1)	75
4.10.2 Competencia, toma conciencia y formación (Cláusula 6 Numeral 6.2.2)	76
4.11 Infraestructura (Cláusula 6 Numeral 6.3)	76
4.12 Ambiente de trabajo (Cláusula 6 Numeral 6.4)	77
4.13 Planificación de la realización del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.1)	78
4.14 Procesos relacionados con el cliente (Cláusula 7 Numeral 7.2)	78
4.14.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio (Cláusula 7 Numeral 7.2.1)	78
4.14.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio (Cláusula 7 Numeral 7.2.2)	79
4.14.3 Comunicación con el cliente (Cláusula 7 Numeral 7.2.3)	79
4.15 Diseño y Desarrollo (Cláusula 7 Numeral 7.3)	80
4.16 Compras (Cláusula 7 Numeral 7.4)	80
4.16.1 Proceso de compras (Cláusula 7 Numeral 7.4.1)	80
4.16.2 Información sobre las compras (Cláusula 7 Numeral 7.4.2)	80
4.16.3 Verificación del producto comprado (Cláusula 7 Numeral 7.4.3)	80
4.17 Producción y prestación del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.5)	81
4.17.1 Control de la producción y de la prestación del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.5.1)	81

4.17.2 Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.5.2)	81
4.17.3 Identificación y trazabilidad (Cláusula 7 Numeral 7.5.3)	81
4.17.4 Propiedad del cliente (Cláusula 7 Numeral 7.5.4)	82
4.17.5 Conservación del producto (Cláusula 7 Numeral 7.5.5)	82
4.18 Control de los dispositivos de seguimiento y medición (Cláusula 7 Numeral 7.6)	83
4.19 Generalidades (Cláusula 8 Numeral 8.1)	83
4.20 Seguimiento y medición (Cláusula 8 Numeral 8.2)	83
4.20.1 Satisfacción del cliente (Cláusula 8 Numeral 8.2.1)	83
4.20.2 Auditorías Internas (Cláusula 8 Numeral 8.2.2)	84
4.20.3 Seguimiento y medición de procesos (Cláusula 8 Numeral 8.2.3)	84
4.20.4 Seguimiento y medición del servicio (Cláusula 8 Numeral 8.2.4)	86
4.21 Control del producto no conforme (Cláusula 8 Numeral 8.3)	86
4.22 Análisis de datos (Cláusula 8 Numeral 8.4)	87
4.23 Mejora (Cláusula 8 Numeral 8.5)	87
4.23.1 Mejora continua (Cláusula 8 Numeral 8.5.1)	87
4.23.2 Acción correctiva (Cláusula 8 Numeral 8.5.2)	87
4.23.3 Acción preventiva (Cláusula 8 Numeral 8.5.3)	87
5. CAPITULO V – AUDITORÍAS INTERNAS	88
5.1 Plan de preparación de auditores internos	88
5.2 Plan de Auditorías Internas	89
5.2.1 Alcance de la auditoría	89
5.2.2 Frecuencia de la auditoría	89
5.2.3 Revisión de la documentación del SGC	89
5.2.4 Plan de auditoría	90
5.2.5 Documentos	90
5.2.6 Reunión inicial	90
5.2.7 Examen	91
6. CAPITULO VI – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
6.1 Conclusiones	93
6.2 Recomendaciones	94

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPITULO I

1. DESCRIPCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

1.1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su operatividad.

De conformidad con lo que disponen las normas internacionales de calidad ISO:

“La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de una Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación [...] promueve la adopción de un enfoque basado en procesos...”¹.

Este sistema de gestión de calidad tiene dos componentes fundamentales:

- a) Implementación de procesos de organización estratégica
- b) Mejoramiento constante de los recursos humanos

Esta planificación estratégica es una nueva concepción de organización empresarial que se basa en el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.

¹ Norma Internacional, Traducción Certificada, Número de Referencia ISO 9001-2000, Ginebra, Suiza.

Esta necesidad de cambios fue detectada a fines del siglo XX, donde se incorporó a la tradicional verticalidad de la empresa privada, una serie de instrumentos científicos y prácticos que han incidido positivamente en una forma moderna de ver la gestión empresarial, esto, desde una perspectiva sistémica; es decir, más corporativa y menos personalista.

“Cabe definir a la administración estratégica como la ciencia y el arte de formular, implementar y evaluar las decisiones inter funcionales que permiten a la organización alcanzar sus objetivos”².

Muchos especialistas han analizado este concepto comprendiendo y difundiendo la idea que la administración estratégica es un instrumento de integración en todas las áreas que constituyen la empresa, especialmente en la toma de decisiones y evaluaciones de los procesos vividos. Con esta razón sugerida ellos involucran a todas las instancias empresariales en la consecución de los objetivos corporativos planificados para su progresivo desarrollo.

Según los analistas el proceso de administración estratégica comprende tres etapas: formulación, implementación y evaluación; etapas que son precisamente las que tienen que ser incorporadas en la gestión de la Agencia de Aduanas de la empresa Coimpexa Cía. Ltda., para alcanzar sus objetivos planteados.

La administración estratégica permite clasificar los recursos disponibles, optimizar su utilización y potenciar las posibilidades individuales y colectivas del complejo empresarial. Esto permitirá desarrollar la cultura de organización eficaz, preparar presupuestos, diseñar sistemas de información y realizar una relación objetiva costo/ beneficio de las remuneraciones que perciben los clientes internos. La transformación administrativa les obligará a romper esquemas y evitar tropiezos;

² Fred R, David y otros, “Conceptos de Administración Estratégica”, México, Prentice Hall Hispanoamericana, Octava Edición, 2007, p. 4.

por ello, es necesario que la etapa de planificación cuente con el aporte de todo el personal que interviene en los procesos de dirección, gestión, administración y servicios; pues todos ellos tienen un nivel similar de importancia, ya que en el concepto sistémico de empresa, ninguno es más o menos importante.



Figura 1.1

TRIANGULO DE ORO

Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

1.2. La organización ISO

Es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los organismos de normalización (ON) nacionales, que producen normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como *Normas ISO* y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, esto en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial de Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de información y

contribuir con unos estándares comunes para el desarrollo y transferencia de tecnologías.

La organización ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

1.3. Las normas ISO 9001

Las normas 9001 básicamente, son un conjunto de reglas de carácter social y organizativo orientadas a mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de la organización, con el objetivo de suministrar un servicio que, de manera consistente, cumpla con las reglamentaciones establecidas y los requisitos de los clientes incluyendo la prevención de no conformidades y el proceso de mejora continua.

Los objetivos de la versión 2000 son los siguientes:

- Satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- Utilizable por todo tamaño de organizaciones.
- Aplicable por todos los sectores.
- Simple y fácil de entender.
- Compatible con otros sistemas.
- Conexión entre la gestión de calidad y los procesos de negocios.

ISO 9001:2008, que se publicó en el año 2008, y sustituirá el año 2000 la versión de la norma que es ejecutado por las empresas y organizaciones del sector público en 170 países. Aunque la certificación no es un requisito de la norma, el

SGC de alrededor de un millón de organizaciones han sido auditadas y certificadas por organismos de certificación independientes (también conocida en algunos países como los organismos de registro) a la norma ISO 9001:2000.

ISO (Organización Internacional de Normalización) y la IAF (Foro Internacional de Acreditación) han acordado un plan de ejecución para garantizar una migración sin problemas de certificación acreditada con la norma ISO 9001:2008, después de consultar con las agrupaciones internacionales que representan el sistema de calidad o auditor de certificación, los usuarios y la industria de servicios de certificación ISO 9001. Ellos han reconocido que la norma ISO 9001:2008 no introduce nuevos requisitos. ISO 9001:2008 sólo introduce aclaraciones a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 basado en ocho años de experiencia de aplicación de la norma en todo el mundo con alrededor de un millón de certificados emitidos en 170 países hasta la fecha.

Alcanzar la calificación INEN-ISO-9001:2008 constituye para la Agencia de Aduanas de la empresa Coimpexa Cía. Ltda. una posibilidad de crecimiento y desarrollo en el mercado de servicios ligados al comercio exterior.

1.4. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es un proceso complicado que requiere tiempo, esfuerzo y compromiso del personal que forma parte de la organización. La certificación consiste en una evaluación que la realiza una empresa independiente y calificada la cual verificará que Coimpexa Cía. Ltda. cumpla con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, y en caso de ser satisfactoria la evaluación, extenderán una certificación que se le denomina "Certificado de Calidad".

Cabe indicar que existen empresas consultoras en el mercado que ayudan a organizaciones sin experiencia en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad a enfocarse en aspectos claves que ayudan a estas empresas a no desperdiciar esfuerzos y recursos. Entendiendo que es importante tener buena asesoría que ayude a disminuir los costos y las ansiedades que se producen en el proceso de implementación del sistema.

1.5. Fases de implementación

1.5.1. Fase 1: Diagnóstico

- Determinar la situación actual en la cual se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.
- Evaluar si la empresa desarrolla actividades que requiere la norma ISO y si estas actividades se encuentran correctamente documentadas en un manual; el objeto es determinar la situación actual con relación a los aspectos claves del negocio.
- Se debe definir el alcance y propósito del Sistema de Gestión de Calidad que se quiere implantar, evaluando aquellas áreas que afectan directamente la calidad del servicio, identificando sus procedimientos y documentarlos, así como también realizar un plan de desarrollo e implementación del mismo.

1.5.2. Fase 2: Capacitación

Luego de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa necesariamente preparará y capacitará al personal para que logre entender lo que

busca la organización y lo que se espera del personal en la consecución de las metas trazadas, donde la capacitación a todo nivel, alta gerencia, facilitadores y todo el personal, permita que todos tengan un claro entendimiento de las metas que busca la empresa a nivel interno y que tiende a unificar e institucionalizar el concepto de lo que es el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

Como prioridad se debe capacitar al equipo de facilitadores, quienes guiarán a las diferentes áreas de la organización en los nuevos procesos de implementación relacionados con la documentación y su utilización. Implantación que debe tener evaluaciones continuas para conocer su valor y si es del caso hacer rectificaciones oportunas.

1.5.3. Fase 3: Diseño

El diseño se refiere a delinear y documentar el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la aplicación del manual de calidad, los procedimientos, las instrucciones de trabajo y los registros, los cuales describen como la organización viene implementando los requerimientos de la norma ISO 9001 y como se desarrolla y controla las diferentes actividades que cubre el sistema.

Es muy importante el control de la documentación, la que debe estar vigente y disponible en los sitios donde requiera la empresa.

1.5.4. Fase 4: Implantación

Para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, todas las actividades de la empresa deben ser desarrolladas como detalla el manual de calidad, todos los empleados deben cumplir con los requerimientos y responsabilidades que se les asigna en los documentos del sistema, donde todo lo que se realice debe estar

debidamente respaldado con documentación respectiva y de acuerdo con las exigencias establecidas en la norma.

1.5.5. Fase 5: Evaluación

En esta fase se realizan evaluaciones periódicas y auditorías internas en las que se determina el grado de implementación del sistema y la efectividad que se ha logrado en la consecución de las metas de la empresa en cuanto a calidad se refiere.

Se debe examinar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad para determinar si la organización cumple con lo preestablecido, esto ayudará a corregir problemas, si los hubiera, en el sistema.

1.6. Beneficios del sistema de calidad

Algunas veces, aún cuando los gerentes de las empresas están de acuerdo en que la certificación es una buena idea, son pocos aquellos que comprenden los beneficios en cuanto a resultados finales se refiere. Los siguientes son algunos principales beneficios de la certificación:

- **Mejoramiento del rendimiento operacional:** Reducción en los costos de operación debido a un menor número de productos y servicios inconformes, menor reprocesamiento, disminución en las tasas de rechazo, procesos más eficaces y menos errores.
- **Acceso a mercados nuevos:** Algunos mercados requieren contratar a organizaciones con la certificación ISO 9001 y favorecen a las empresas que tengan dicha certificación.

- **Cumplir con los requerimientos del cliente:** A muchas organizaciones les llegan solicitudes de clientes para que obtengan certificación como requisito para continuar o iniciar negocios con ellos.

- **Reducción de costos:** Es primordial reconocer que un Sistema de Gestión de Calidad eficaz conduce a reducción de costos y a márgenes de operación más altos.

Un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2008 bien diseñado e implementado, ha probado ser beneficioso en los siguientes parámetros:

Reducción de costos a través de:

- Mejoramiento en la confiabilidad del servicio.
- Mejor control de procesos.
- Mejora en los procesos de documentación.
- Mayor toma de conciencia de los empleados con relación a la calidad.
- Reducciones en desperdicios de producto, reformulaciones y rechazos.

Cuando se implementa ISO 9001:2008 en una organización se tiene como resultados:

- Procedimientos bien definidos y documentados que mejoran la consistencia de los resultados.
- La calidad se mide continuamente.
- Los procedimientos aseguran la toma de acción correctiva para evitar posibles defectos.
- Disminuyen índices de defectos y correctivos.
- Los problemas se detectan a tiempo y se corrigen a un menor costo.
- Las organizaciones mantienen o incrementan su participación en el mercado e incrementan sus ventas.

1.7. El manual de calidad

Es un documento integrador donde se mencionan y conocen las actividades que realiza la organización para alcanzar sus objetivos de calidad mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Este manual es un documento básico dentro del sistema seleccionado.

El manual de calidad debe ser estructurado alrededor de los requerimientos descritos en la norma 9001, de esta manera se facilita la tarea de evaluación y control por parte de la dirección de la empresa o por parte de los auditores externos, los que deberán evaluar la estructura y componentes de la calidad del servicio que brinda la organización.

El manual de calidad es un documento que es modificado constantemente y sustituido, parcial o totalmente, según los cambios que demanden las nuevas exigencias de calidad.

1.7.1. Objeto y utilidad del manual

El objeto del manual de calidad es ser un documento que describa las actividades que forman parte de un Sistema de Gestión de Calidad coherente con las necesidades y características de la organización.

También se realiza y aplica con el objeto de ser un punto de referencia obligado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, esto para su consiguiente monitoreo y mejora.

CAPITULO II

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA COIMPEXA CÍA. LTDA.

2.1 Objetivo Social y operaciones

Coimpexa Cía. Ltda. es una empresa que presta asesoría y servicios integrados en el área de Comercio Exterior; con experiencia de treinta años en el mercado, cuenta con un recurso humano profesional experimentado y calificado en las diferentes áreas de servicio. Dispone de equipos de computación y comunicación con tecnología acorde a las exigencias actuales del mercado que le ayudan a brindar una atención personalizada. La empresa cuenta con una infraestructura logística adecuada y rastreo satelital para una mayor seguridad de la mercadería, transportada dentro y fuera de la ciudad y además tiene una red de comunicaciones que le permiten brindar a sus clientes un servicio eficaz y eficiente.

La empresa presta los servicios de almacenamiento temporal, **agencia de aduanas**, bodegaje simple e inventarios, transporte y distribución, indispensables para el sostenimiento del comercio exterior en nuestro país.

Cuando hablamos de comercio exterior nos referimos a los sistemas y procesos de intercambio de bienes y servicios entre todos los países del mundo, para lo cual ha sido necesario establecer normas, leyes y procedimiento que contribuyan a agilizar el intercambio comercial; razón por la cual la participación de Coimpexa Cía. Ltda. en estos procesos permite apoyar a las demandas internas existentes.

2.2 Descripción general de la empresa y sus servicios

El negocio está vinculado al comercio exterior que, por ser una actividad económica importante en la vida nacional y por estar ligada a grandes exigencias del mercado mundial –que en los últimos años se ha dinamizado como consecuencia de la apertura de mercados y de la globalización-, convoca a empresas organizadas para prestar servicios de almacenamiento temporal, trámites aduaneros, bodegaje simple e inventarios, transporte y distribución, a las empresas que se dedican tanto a la importación como a la exportación.

Se parte del hecho de que el transporte -al servicio del mercado mundial- cada día se moderniza más, la falta de agilidad de los servicios estatales provoca embotellamientos que entorpecen todos los procesos necesarios hasta que el producto llega al consumidor. La creación de este tipo de empresas viene en “auxilio” de estas circunstancias que, muchas veces, pueden ser la causa de enormes perjuicios económicos ya que no todos los importadores ni exportadores están en condiciones técnicas para impulsar los procesos con las exigencias aduaneras que se demandan en la actualidad.

Debido al crecimiento que el sector del comercio exterior ha experimentado en los últimos años, en nuestro país se han creado una serie de empresas que ofrecen servicios de distinta clase. Una de estas empresas es Coimpexa Cía Ltda. - negocio de Logística y Asesoramiento Aduanero- constituida como un paquete de servicios aduaneros que permite minimizar los costos y disminuir el tiempo de tramitación, maximizando la satisfacción del cliente. Esta empresa unifica cuatro servicios de gran importancia:

- 1) Almacén Temporal
- 2) Agencia de Aduanas
- 3) Bodegaje Simple e Inventarios
- 4) Transporte y Distribución

Almacenamiento Temporal:

Es un servicio que proporciona, en un primer momento, el espacio físico donde se almacena la carga comprada por el importador y/o despachada por el exportador. Este espacio físico pertenece a la Aduana (entidad estatal).

La empresa realiza un convenio con el Estado para ser ella quién ofrezca este espacio físico temporal, como una aduana privada para sus clientes, sin que se violenten los reglamentos y leyes establecidos para la actividad de importación y exportación.

Agencia de Aduanas:

Comprende el proceso de despacho de mercadería, una vez que la mercadería se ha colocado en el espacio físico aduanero (importación o exportación). Es preciso mencionar que para realizar este proceso de despacho se necesita la presencia del *Agente de Aduana* que es definido como:

“...la persona natural o jurídica cuya licencia otorgada, por el Gerente General de la Corporación Aduanera, le faculta a gestionar de manera habitual y por cuenta ajena, el despacho de las mercancías, debiendo para el efecto firmar la declaración aduanera”³.

Bodegaje Simple e Inventarios:

Comprende el almacenaje de mercadería que no está bajo ningún régimen aduanero y que está exclusivamente destinado para llevar control de inventarios,

³ Cfr. “Régimen Legal Aduanero del Ecuador”, Quito, PUDELECO Editores, 1993, Última Actualización: septiembre del 2004, Artículo 120, p. 43.

en un período determinado de tiempo; es decir, es un servicio de bodegaje corriente.

Transporte y Distribución de mercadería:

Es básicamente la movilización de productos o mercancías de un sitio a otro. En el caso de la importación, se necesita un servicio de transporte y distribución que sitúe y garantice la movilización de la carga desde el espacio físico denominado Almacén Temporal hasta el importador. Y en el caso de la exportación, se necesita un servicio de transporte que sitúe y garantice la movilización de la carga desde el exportador hasta el medio de transporte internacional.

2.2.1. Cadena de Valor de la Empresa Coimpexa Cía. Ltda.

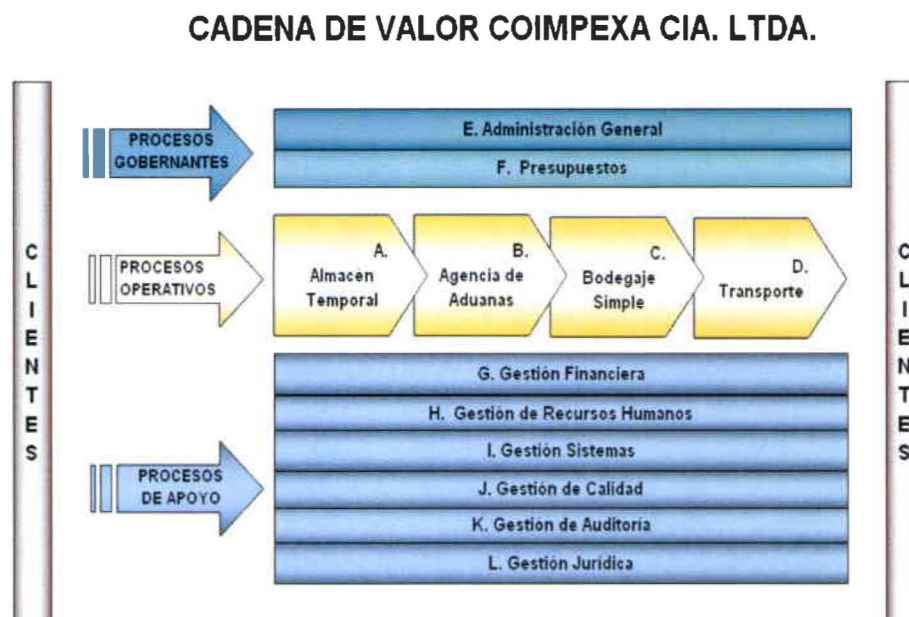


Figura 2. 1

CADENA DE VALOR COIMPEXA CÍA. LTDA.

Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

Este trabajo de titulación se enfocará en el diseño de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad en base a las Normas 9001 para el macroproceso de la Agencia de Aduanas. A continuación se detallan los procesos operativos de la Agencia de Aduanas:

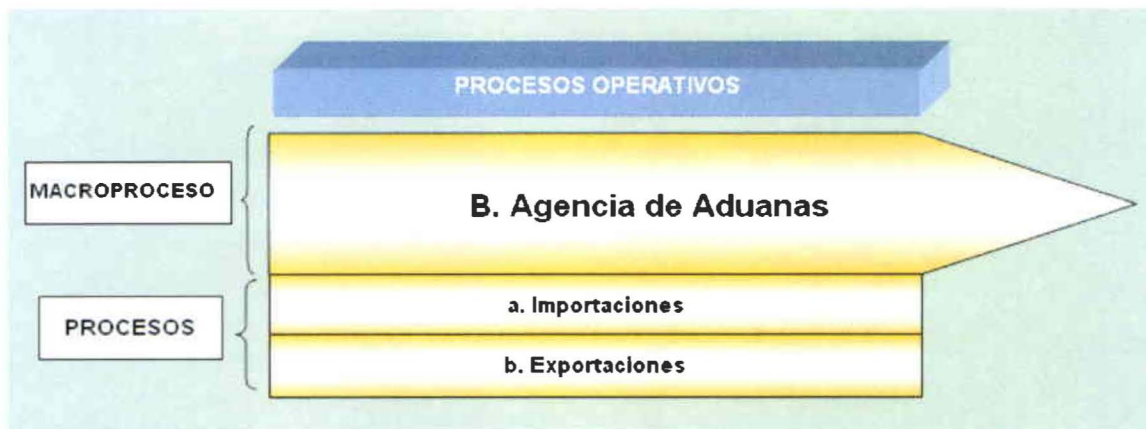


Figura 2.2

PROCESOS OPERATIVOS AGENCIA DE ADUANAS
Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

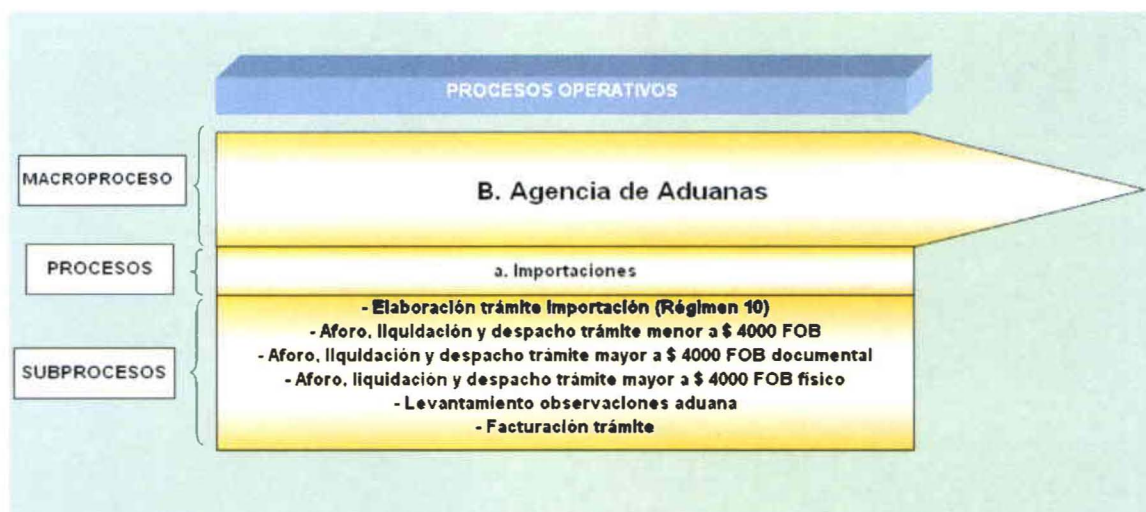


Figura 2.3

SUBPROCESOS IMPORTACIONES
Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

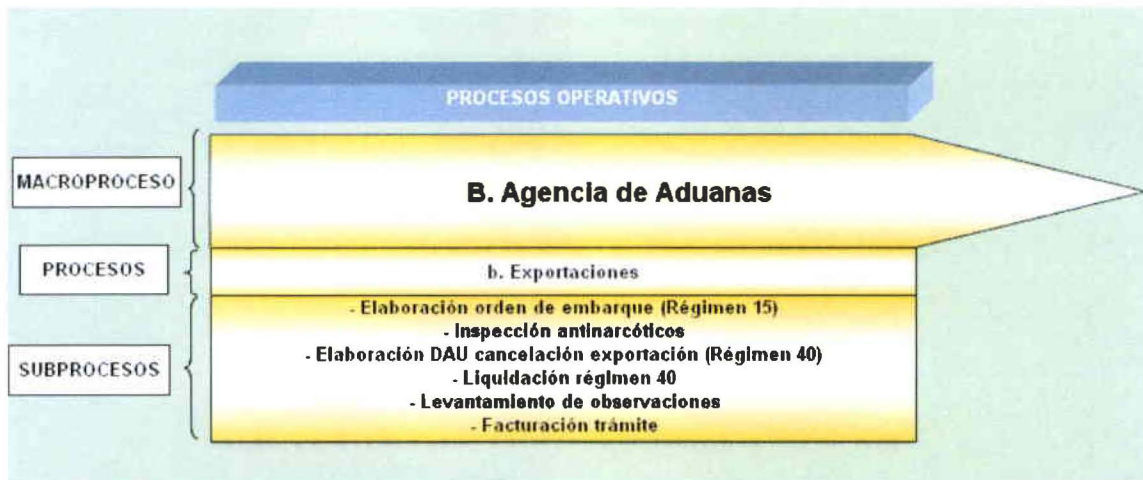


Figura 2.4

SUBPROCESOS EXPORTACIONES

Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

2.3 Estructura Organizacional de la Agencia de Aduanas

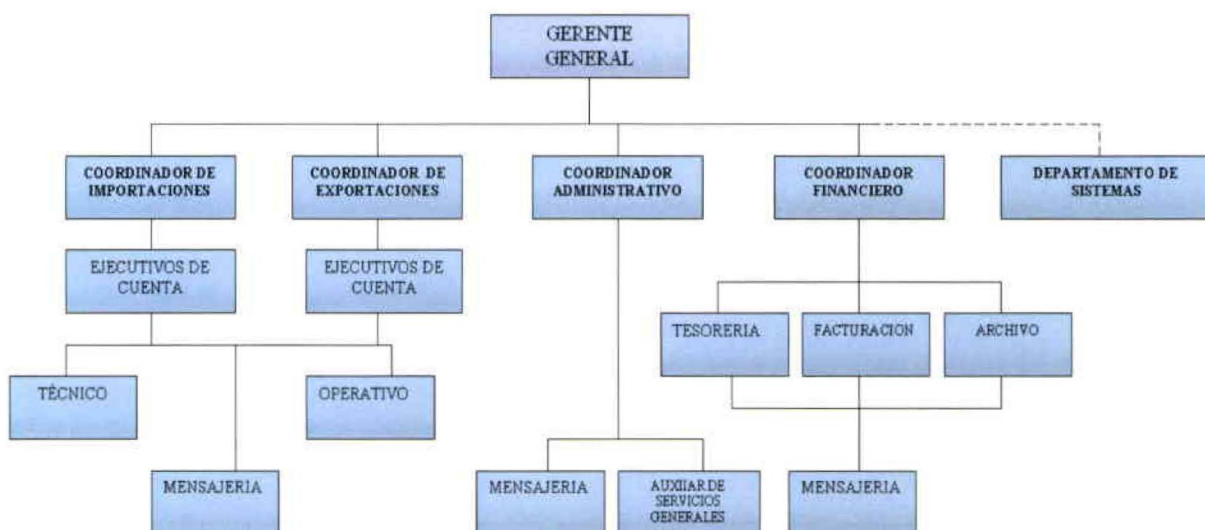


Figura 2.5

ORGANIGRAMA AGENCIA DE ADUANAS

Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

2.3.1. Diagramas de Flujo de Procesos de la Agencia de Aduanas

Los diagramas de flujo de procesos son la representación gráfica de las actividades de un proceso por medio de símbolos normalizados. Estos diagramas permiten visualizar:

- Subprocesos, actividades o pasos
- Secuencia u orden en que ocurren
- Interrelaciones
- Puntos de control
- Responsabilidades

Los diagramas del Macroproceso de la Agencia de Aduanas se dividen en dos principales:

- Procesos de Importaciones (**Anexo 1**)
- Procesos de Exportaciones (**Anexo 2**)

2.4. Misión

“Enfocar toda nuestra capacidad, tiempo y experiencia en apoyar a nuestros clientes en los servicios integrados en Comercio Exterior, con el objetivo de cubrir sus necesidades y expectativas de trabajo y económicas con eficiencia, eficacia a través de una mejora continua de sus procesos, con el talento humano con el que cuenta la empresa.”⁴

⁴ Coimpexa Cía. Ltda., Misión y Visión, www.coimpexa.com, 2009.

2.5 Visión

“Nuestra Visión es ser una empresa ecuatoriana líder en servicios integrados en el Mercado de Comercio Exterior con sucursales a nivel nacional e internacional, con personal capacitado para colaborar de manera óptima con nuestros clientes desarrollando procesos de calidad y contribuyendo al desarrollo sustentable del país.”⁵

2.6 Valores

La gestión de la empresa se basa en una dirección de disciplina, honestidad, responsabilidad y eficiencia en todos los procesos que se llevan a cabo, imponiendo el serio compromiso que se crea con cada uno de los clientes, a fin de mantener el puesto de liderazgo que ha ocupado desde el inicio de sus actividades. La empresa Coimpexa Cía. Ltda. ha alcanzado una imagen de solidez, que la ha convertido en la empresa de mayor aceptación en el mercado.

2.7. Descripción del Mercado

El comercio exterior es el sector económico en el que se desenvuelve la Agencia de Aduanas de Coimpexa, siendo este un sector dinámico en la economía nacional, pues constituye un rubro fundamental dentro del Producto Interno Bruto (PIB) y permite la incorporación de nuestro país al mercado mundial. Lo que posibilita el mantenimiento de la agro-exportación, lo que facilita el consumo, compra y venta de bienes y servicios que se producen en el país y el resto del mundo.

⁵ Coimpexa Cía. Ltda., Misión y Visión, www.coimpexa.com, 2009.

El comercio exterior ha sido el sector más importante de la economía nacional desde que el Ecuador se consolidó como Estado. Este sector tiene una gran oferta de puestos de trabajo ya que demanda de una extensa cadena de servicios vinculados a importantes sectores de la economía nacional: el agrícola, el industrial, el comercial, etc.

Dentro del marco general de este negocio se debe analizar quiénes representan la competencia para Coimpexa Cía. Ltda.:

“Existe 48 almacenes temporales a nivel nacional, distribuidos en los siguientes distritos aduaneros: 21 en Guayaquil, 8 en Quito, 7 en Tulcán, 3 en Manta, 5 en Puerto Bolívar, 1 en Machala y 3 en Huaquillas⁶.

Gran cantidad de estos almacenes temporales se encuentran ubicados en Guayaquil, el mayor puerto marítimo que tiene el Ecuador.

“El transporte marítimo es la principal forma de comercio exterior ya que más del 70% de carga es transportada por esta vía, tanto en exportaciones como en importaciones. El flujo de líneas navieras es muy significativo llegando a un promedio anual de casi 2800 naves que llegan al país. Es por esta razón que Guayaquil concentra tantos depósitos de este tipo”⁷.

En el Distrito de Quito -segundo en importancia a nivel nacional- la competencia de los almacenamientos en el sector aduanero, se reduce a ocho competidores. Es importante mencionar que la competencia no se da en las tarifas ya que son impuestas por la Aduana.

⁶ <http://www.aduana.gov.ec/contenido/ConsMasivaSuper.asp>, OCE'S.

⁷ *Cfr. Desafíos del Comercio Exterior*, en Revista Vistazo, No.860, junio 19/03, p. 84.

Los *Agentes de Aduana* son calificados por la Gerencia General de la Aduana, a través de un examen de conocimientos sobre el tema, inspección de sus oficinas, revisión de sistemas de información y además de una póliza de setenta y cinco mil dólares, para iniciar las actividades en este sector con la aprobación estatal.

En el Ecuador, a nivel nacional, existen 357 *Agentes de Aduana* calificados que se encuentran inscritos en la página oficial de la Aduana en Internet, lo que les proporciona un código para reconocerlos como Operadores de Comercio Exterior Autorizado para transmitir en el SICE. En Guayaquil existen 238, en Quito 93 y el resto se encuentra disperso en los diferentes Distritos Aduaneros del País.

2.7.1. Descripción del mercado relevante:

La agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda., ha dirigido sus esfuerzos para apuntalarse como el principal proveedor del servicio integrado de Comercio Exterior para empresas Transnacionales, esta estrategia ha sido puesta en marcha debido a que varias empresas buscan facilitadores que puedan cubrir todo la cadena logística necesaria; tanto en trámites de importación como de exportación. En el mercado de las exportaciones, nuestro nicho de mercado está dirigido a empresas agro-exportadoras principalmente; que en los últimos años se han convertido en un importante sector que ha proporcionado un amplio crecimiento en la economía ecuatoriana.

2.7.2. Análisis de la Demanda:

En el Ecuador existe un gran número de empresas que se dedican a la importación; debido a que nuestro país no es industrializado, situación que ha permitido que el área de comercio exterior se pueda desarrollar ampliamente.

El área de las exportaciones es considerada un mercado fuerte, debido a las políticas adoptadas por los gobiernos de turno para incentivar este sector, debido a que el objetivo de nuestro país es equiparar la balanza comercial.

Las nuevas políticas económicas tomadas por el presidente, con respecto a las restricciones a las importaciones de productos suntuarios es un punto que merece un análisis profundo; el sector de servicios aduaneros se ha visto afectado significativamente, tomando en cuenta que nuestro país no es industrializado, que la mayoría de productos de consumo son de fabricación extranjera y la cantidad de empresas dedicadas a la comercialización de productos importados es muy alta.

Repercusiones que se pueden definir en que la nueva política arancelaria impuesta por el actual gobernante afecta negativamente al área de servicios del Comercio Exterior, ya que las empresas importadoras se ven restringidas en sus importaciones, lo que tienen una incidencia directa en la contratación de servicios Aduaneros y en la contratación de plazas de empleo.

2.7.3 Comparación de Coimpexa Cía. Ltda. con otras empresas

La competencia es un estímulo para la superación individual y colectiva de las empresas. Para tener éxito en esta contienda, y maximizar los valores de una empresa, es necesario formular estrategias que permitan -a los clientes- establecer diferencias perceptibles entre competidores.

Toda empresa debe realizar un análisis de los competidores porque, desde ese conocimiento, se desarrolla el perfil que tiene cada uno de ellos y establecer estrategias de acuerdo a los valores de una empresa.

Existen varias preguntas para hacer este tipo de análisis:

- ¿Contra quién debemos competir?
- ¿En qué niveles debemos competir?
- ¿Con qué frecuencia debemos competir?
- ¿Con qué valores debemos competir?

Estas preguntas son complejas de responder porque se requiere una cantidad de datos -del competidor- los que no siempre son de fácil obtención, ya que la mayor parte de empresas no tienen los recursos necesarios para realizar estos estudios; pero en compensación desarrollan supuestos sobre los puntos fuertes y débiles del competidor, por esta razón, y sobre todo para que la profundidad del análisis sea mucho más práctico, es importante realizar un estudio de los servicios de la competencia de forma individual, para sacar resultados positivos para la empresa interesada en ganar a la competencia.

2.7.3.1. Amenazas de Entrada de Nuevos Competidores

Las barreras de entrada a este negocio son altas porque existen razones fundamentales que impiden el establecimiento y reconocimiento de empresas que puedan ofertar servicios aduaneros de alta calidad:

- **Competidores diversos:** en el mercado de servicios aduaneros existe una saturación de *Agentes Afianzados de Aduanas* que ofertan el mismo tipo de servicio. Es así que, en el país, se han establecido 380 referentes y, concretamente, en Quito existen 93. Por esta razón, es complejo que una empresa nueva pueda establecerse en el mercado de servicios aduaneros y posea condiciones reales de competencia con otras empresas que ya se encuentran establecidas y tienen mayor experiencia en el negocio.
- **Experiencia y conocimiento del servicio:** Las empresas necesitan altos niveles de conocimiento y experiencia en comercio exterior para su

desenvolvimiento óptimo, para ofrecer un buen servicio, donde la temática de importaciones y exportaciones debe ser conocida por los facilitadores en una forma ágil y fluida.

2.7.3.2. Amenazas de Servicios Sustitutos

No existen servicios sustitutos que, dentro de la competencia, puedan amenazar al negocio porque los procedimientos del comercio exterior se encuentran establecidos como proceso por la CAE. Por tanto, es imposible que existan empresas que puedan ofertar servicios aduaneros o servicios parecidos a estos, ya que se debe seguir los procedimientos y leyes para poder establecerse dentro del negocio. En lo referente a servicios ofertados, por empresas de este tipo, existe gran variedad pero ninguna puede sustituir a otra. Por estas razones la amenaza de servicios sustitutos es, prácticamente, nula.

2.7.3.3. Lucha entre Competidores Actuales

La pugna, entre los competidores que ofrecen el mismo servicio, se establece en función a dos parámetros básicos:

- El sector del comercio exterior, en el país, es muy amplio y, por ende, su competencia; es decir, existen muchas empresas que ofertan servicios aduaneros.
- Existen pocos competidores que posean el mismo tamaño y nivel; es decir, pocas empresas que brindan todos los servicios aduaneros que requiere un proceso completo de importación o exportación.

CAPITULO III

3. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGENCIA DE ADUANAS DE LA EMPRESA COIMPEXA CIA. LTDA.

3.1. Objetivo

El diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad tiene el siguiente objetivo:

- Evaluar el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Aduanas con respecto a la norma ISO 9001:2008.

3.2. Alcance

El diagnóstico abarcó el macro proceso de la Agencia de Aduanas en base a los planteamientos básicos de la norma ISO 9001:2008.

3.3. Disposición Funcional de la Agencia de Aduanas de la empresa Coimpexa Cía. Ltda.

La Agencia de Aduanas se encuentra dividida en 4 áreas principales: Departamento de Importaciones que abarca los trámites de importación; Departamento de Exportaciones que abarca los trámites de exportación; el Departamento Financiero que abarca el área contable y el Departamento Administrativo que abarca el área administrativa.

Estas áreas tienen sus respectivas coordinaciones que reportan al Gerente General. En total la Agencia de Aduanas cuenta actualmente con 43 empleados.

3.4. Observaciones Preliminares

- El diagnóstico de las áreas Operativa, Administrativa y Gerencial, permite establecer que existen diferentes niveles de desarrollo para el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, los mismo que deberán armonizarse para lograr el cumplimiento de la certificación . Es necesario que en base a los resultados del diagnóstico, se generen las acciones correctivas para dar solución a las no conformidades establecidas.
- Es necesario que se diseñe el Sistema de Gestión de la Calidad, especialmente en lo que se refiere con la estructura documental a fin de completar la información que se requiere para cumplir con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.

3.5. Comparación de los puntos de la norma con el sistema actual de la Agencia de Aduanas de Coimpepa Cía. Ltda.

A continuación se comparan cada uno de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos en la norma ISO 9001:2008 con la realidad inicial de la Agencia de Aduanas de Coimpepa Cía. Ltda., para poder emitir un diagnóstico acerca de la situación de la empresa antes de iniciar el proceso y sus posibilidades de acceder a la certificación.

Empezaremos por la cláusula No. 4 de la norma ya que las tres primeras cláusulas no entrañan requisitos reales, sino que se trata más bien de una introducción a la norma. Los requisitos se hallan desde la cláusula 4 hasta la 8, en las que nos concentraremos.

Tabla 3.1
DIAGNOSTICO SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

CLÁUSULA No. 4: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
4.1	<i>Requisitos generales</i>			
a)	Verifique la documentación de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad	No se encuentra en aplicación	NO	Elaborar la documentación de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad
b)	Busque información sobre la relación y la secuencia de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Se tiene elaborado los diagramas de procesos	SI	
c)	Pregunte a la Dirección si el funcionamiento y el control de los procesos son eficaces. ¿Cómo saben si son eficaces?	No se encuentra en aplicación	NO	Implementar los procesos que se encuentran levantados

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	d) Pregunte cómo saben si los recursos y la información de soporte necesarios para los procesos han sido suministrados efectivamente.	La información de todos los trámites se encuentra en el sistema Comex 3000, este sistema ayuda a la eficacia y eficiencia de los procesos de importación y exportación	SI	
	e) ¿Existe información sobre la eficacia de los procesos?	Existe el levantamiento de los procesos pero no sobre su eficacia	NO	Medir a través de indicadores de gestión la eficacia
	f) ¿Cómo se aportan mejoras a los procesos?	Realizando reuniones con los coordinadores y detectando problemas en los procesos.	SI	
	¿Qué procesos se ponen en manos de terceros? ¿Cómo se controla el proceso?	Existen actividades de los procesos que las realizan terceros como son la Aduana, las verificadoras, los almacenes temporales	SI	Se verifica la información y seguimiento de los trámites se los hace en la página Web de la Aduana
4.2	Requisitos de la documentación			
4.2.1	Datos generales			
	¿La documentación de su Sistema de Calidad incluye la documentación exigida por la norma?	No se tiene toda la documentación elaborada	NO	Elaborar manuales, procedimientos, registros, formularios e instructivos

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	a) ¿Hay una lista u otros medios de identificación de otra documentación exigida por su Sistema de Gestión de la Calidad? ¿Los documentos están disponibles?	No se tiene toda la documentación elaborada	NO	Elaborar lista maestra de documentos
	b) ¿La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye los registros de calidad?	No se tiene toda la documentación elaborada	NO	Elaborar registros
4.2.2	Manual de Calidad			
	Repase el Manual de Calidad, si está disponible.	El manual de calidad se encuentra en elaboración	NO	Concluir la elaboración del manual de calidad
	a) ¿Cuál es el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad?	La aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda.	SI	
	b) ¿Qué procesos se han excluido? ¿Son adecuadas esas exclusiones?	Se excluye el punto 7.3. de la Norma ISO 9001:2008	SI	La empresa presta servicios de Agente de Aduanas

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	c) ¿Se incluye una descripción o ilustración de la interrelación de los procesos?	En los diagramas de los procesos se demuestran como se interrelacionan	SI	
4.2.3	<i>Control de documentos</i>			
	¿Tiene un procedimiento formal para el control de los documentos en su organización?	No existe un procedimiento para el control de la documentación	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación
	a) ¿Los documentos están aprobados?	Primero se debe implementar el control de documentos	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación
	b) ¿Los documentos se actualizan y reaprueban?	Primero se debe implementar el control de documentos	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
c)	¿Cómo se identifican los cambios?	Primero se debe implementar el control de documentos	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación
d)	¿Los documentos están disponibles para aquellos que necesitan utilizarlos?	Primero se debe implementar el control de documentos	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación
e)	¿Cómo se mantiene la versión más actual en los puntos de uso?	Primero se debe implementar el control de documentos	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación
f)	¿Los usuarios pueden identificar fácilmente los documentos? ¿Los usuarios pueden leer fácilmente los documentos?	No existe el procedimiento para el control de documentos	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación y lista maestra de documentos
g)	Si se utilizan documentos como libros de referencia, manuales de uso y otros documentos externos, ¿cómo se controlan?	La Agencia de Aduanas utiliza el Arancel, Notas explicativas y boletines publicados en la página de la Aduana. No se tiene un control de estos documentos.	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	h) ¿Cómo se gestionan los documentos viejos? ¿Cómo se retiran del uso? ¿Están etiquetados? ¿Se conserva una copia de referencia? ¿Existen posibilidades de que se utilice un documento obsoleto?	No existe el procedimiento para control de los documentos	NO	Elaborar procedimiento para el control de la documentación
4.2.4	Control de los Registros de Calidad			
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?	No se tiene procedimiento documentado para el control de registros	NO	Elaborar el procedimiento para el control de registros
	¿Dónde se guardan los registros? ¿Queda constancia de la ubicación de los registros, de modo que los usuarios los puedan encontrar fácilmente? ¿Los usuarios pueden identificar los registros? ¿Los registros son legibles?	No se tiene procedimiento documentado para el control de registros	NO	Elaborar el procedimiento para el control de registros
	¿Cómo se identifica el momento del almacenamiento, los requisitos y la ubicación?	No se tiene procedimiento documentado para el control de registros	NO	Elaborar el procedimiento para el control de registros

CLÁUSULA No. 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
5.1	Compromiso de la Dirección			
	¿Quién es la "Dirección General"?	Gerente General de la empresa	SI	
	a) ¿Los empleados han oído hablar de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente?	Verbalmente el Gerente General y los coordinadores siempre recuerdan a sus empleados la importancia de cumplir con los requisitos del cliente	SI	
	b) ¿Qué papel ha desempeñado la Dirección General en esta comunicación a los empleados?	La Dirección General es la que motiva a los empleados a cumplir con los requisitos del cliente	SI	
	c) ¿Qué papel ha desempeñado la Dirección General en el establecimiento de la Política de Calidad? ¿Qué prueba existe de esa participación de la Dirección?	La Dirección General ha desempeñado un papel muy importante en el establecimiento de la política de calidad, pero no se puede evidenciar ya que no existe ninguna acta de las reuniones mantenidas	NO	Elaborar acta de las reuniones mantenidas
	d) ¿Cómo se han establecido los objetivos de Calidad? (¿Se han establecido?) ¿Qué pruebas existen del involucramiento de la Dirección General?	Los objetivos de la calidad no se han establecido aún	NO	Establecer los objetivos de calidad
	e) ¿Es posible ver pruebas de involucramiento de la Dirección General en la Revisión por la Dirección?	No existe registros de las reuniones mantenidas	NO	Elaborar acta de las reuniones mantenidas

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	f) ¿Qué proceso utiliza la Dirección General para identificar y suministrar los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad?	La empresa mantiene reuniones con los coordinadores de cada área para identificar los recursos necesarios, no se tiene documentadas las reuniones mantenidas	NO	Elaborar acta de las reuniones mantenidas
5.2	Atención al Cliente			
	¿Tiene un proceso que identifique los requisitos del cliente? ¿Cómo se involucra la Dirección General?	Si existe un proceso donde se identifica los requisitos del cliente al recibir la documentación para elaborar los trámites en la Solicitud de Trámite .	SI	
	¿Cómo hace la Dirección General para saber si se cumple con los requisitos del Cliente?	Lo hace cada ejecutivo de cuenta verbalmente o por correo electrónico	SI	
	¿Su organización apunta a alcanzar la satisfacción del Cliente? ¿De qué manera?	Los ejecutivos de cuenta realizan evaluaciones verbalmente para saber si existe inconvenientes con el servicio	SI	
5.3	Política de Calidad			
	a) ¿La Política de Calidad actual cumple con los requisitos de la norma?	No existe una política de calidad definida	NO	Elaborar la política de calidad
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos en términos de Calidad			
	Repase los objetivos de Calidad	Los objetivos de la calidad no se han establecido aún	NO	Establecer los objetivos de calidad

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
a)	¿Dónde están los objetivos para cumplir con los requisitos del servicio?	Los objetivos de la calidad no se han establecido aún	NO	Establecer los objetivos de calidad
b)	¿En qué niveles se han establecido los objetivos de Calidad? ¿Sección? ¿Proceso?	Los objetivos de la calidad no se han establecido aún	NO	Establecer los objetivos de calidad
c)	¿Cómo se miden los objetivos? ¿Cómo contribuyen a cumplir con la Política de Calidad?	Los objetivos de la calidad no se han establecido aún	NO	Establecer los objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad			
	¿Qué proceso de planificación de calidad se está aplicando?	Se esta desarrollando el análisis de la situación de la empresa	NO	La empresa deberá realizar una planificación estratégica anual.
a)	¿De qué manera el proceso de planificación aborda los objetivos de calidad de nuevos productos o procesos?	Los objetivos de la calidad no se han establecido aún	NO	Establecer los objetivos de calidad
b)	¿Cómo se evalúan y aprueban los cambios? ¿Esto tiene en cuenta de qué manera los cambios influyen en el Sistema de Gestión de la Calidad?	Se evalúan y aprueban en las reuniones directivas	NO	Documentar como se evalúan y aprueban los cambios

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación			
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad			
	Repase la documentación sobre las responsabilidades y las autoridades.	Esta bien definida en la estructura organizacional de la Agencia de Aduanas	SI	
	¿Las personas dentro de la empresa son conscientes de las responsabilidades y autoridades?	No es de conocimiento de todos los empleados las autoridades y responsabilidades	NO	Elaborar manual de funciones
5.5.2	Representante de la Dirección			
	¿Quién es el Representante de la Dirección?	El Coordinador Administrativo ha sido designado Representante de la Dirección	SI	
	¿Qué responsabilidades tiene?	La implementación y definición del sistema de gestión de calidad	SI	
5.5.3	Comunicación interna			
	¿Ha establecido procesos de comunicación dentro de su organización?	Existen reuniones con la Dirección pero no se encuentran documentadas	NO	Elaborar acta de reuniones mantenidas
	¿Las comunicaciones incluyen la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?	La comunicación no incluye la eficacia del SGC	NO	Establecer canales de comunicación para el SGC

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
5.6	Revisión por la Dirección			
5.6.1	General			
a)	¿El proceso de Revisión por la Dirección trata todos los inputs necesarios?	Se revisan los inputs pero no se deja constancia de las revisiones	NO	Elaborar actas de revisiones
5.6.2	Información para la revisión			
	¿Incluye en los inputs para la revisión por la dirección: Resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de procesos y conformidad del servicio, estado de acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento, cambios que afecten el SGC, recomendaciones de mejora?	No, la empresa se encuentra elaborando los procesos y procedimientos para la revisión	NO	Elaborar procesos y procedimientos para cumplir con la revisión por la dirección
5.6.3	Resultados de la revisión			
	¿Los resultados de la revisión incluyen la mejora de la eficacia, la mejora del servicio con relación a los requerimientos del cliente, la necesidad de recursos	Los resultados se podrán evaluar una vez que se tenga establecidos los procesos y procedimientos	NO	Elaborar procesos y procedimientos para cumplir con la revisión por la dirección

CLÁUSULA No. 6: GESTIÓN DE RECURSOS

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
6.1	Gestión de recursos			
a)	¿Existen pruebas que demuestren que la disponibilidad de recursos es adecuada para desarrollar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad?	Existen los recursos necesarios como son el sistema Comex 3000 donde podemos obtener información para evaluar la efectividad del SGC y los demás recursos se determinan en el presupuesto de la empresa	SI	
b)	¿Los recursos son suficientes para cumplir con los requisitos del cliente?	Luego de realizar las revisiones en el sistema Comex 3000 se podrá evaluar y verificar que los recursos son suficientes	SI	
6.2	Recursos humanos			
6.2.1	General			
	Evalúe la competencia del personal. ¿Cumple con los requisitos de la norma?	La mayoría del personal cuenta con el conocimiento pero no con la suficiente experiencia	NO	Realizar evaluaciones de desempeño al personal
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación			
a)	¿Cómo es requerida la necesaria competencia del personal?	No se tiene registros de la necesaria competencia del personal	NO	Realizar evaluaciones de desempeño al personal

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	b) ¿Se ha proporcionado la formación necesaria?	La empresa ha proporcionado algunos cursos de capacitación	NO	Identificar los requerimientos específicos de capacitación de cada puesto
	c) ¿La formación ha sido eficaz?	Existen requerimientos de capacitación que no han sido tomados en cuenta	NO	Identificar los requerimientos específicos de capacitación de cada puesto
	d) ¿El personal es consciente de la importancia y relevancia de sus propias actividades y de la manera en que contribuye a alcanzar los objetivos de calidad?	En vista de que los objetivos de calidad no se encuentran definidos los empleados no tienen claro la importancia de sus propias actividades	NO	Definir los objetivos de calidad para informar a los empleados a donde quiere llegar la empresa
	e) Verificar registros.	No existen registros de capacitaciones	NO	Elaborar registro de las capacitaciones del personal
6.3	Infraestructura			
	¿Qué infraestructura tiene?	La Agencia de Aduanas cuenta con oficinas y cada empleado cuenta con un puesto de trabajo para que puedan cumplir con los requerimientos del cliente	SI	
	¿El servicio cumple con los requisitos si se produce o entrega utilizando tal infraestructura?	El servicio si se cumple con los requisitos si se entrega utilizando tal infraestructura	SI	

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
6.4	Ambiente de trabajo			
	¿Qué ambiente de trabajo es necesario para cumplir con los requisitos del servicio?	Se realiza adecuaciones constantemente en los espacios de trabajo, equipos tecnológicos y de comunicación	SI	
	¿Este ambiente de trabajo se da?	Este ambiente si se da en la organización	SI	

CLÁUSULA No.7: REALIZACIÓN DEL SERVICIO

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
7.1	Planificación de la realización del servicio			
	¿Cómo se inicia la planificación?	La planificación de la realización del servicio se inicia con la Solicitud del Trámite por parte del cliente y tomando en cuenta sus requerimientos	SI	
a)	¿Dónde están documentados los objetivos de calidad y los requisitos del servicio?	Los objetivos de la calidad no se encuentran establecidos y los requisitos del servicio se encuentran en la Solicitud del Trámite	NO	Definir los objetivos de la calidad
b)	¿Cómo determina la planificación las necesidades de documentación para el proceso? ¿Y los recursos para el proceso?	La Solicitud del Trámite debe estar acompañada por documentos originales para el ingreso a la Aduana como se detalla en los diagramas de procesos	SI	
c)	¿La planificación trata los requisitos de validación? ¿Dónde están documentados los criterios de seguimiento del servicio?	En la Agencia de Aduanas existe un sistema de seguimiento de los trámites Comex 3000	SI	
d)	¿La planificación identifica qué registros se requieren para el proceso?	Los registros se encuentran definidos y se lo hace en el Sistema Comex 3 000 para cada trámite por cliente	SI	

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cuál es el resultado (output) de su proceso de planificación?	El despacho de la mercadería del cliente y la entrega de las facturas por el servicio y documentos de soporte del trámite	SI	
7.2	Procesos relativos al cliente			
7.2.1	Determinación de los requisitos relativos al producto.			
a)	¿Cómo se determinan los requisitos del cliente?	Los requisitos del cliente se determinan en la Solicitud de Trámite , documento que envía el cliente con sus requerimientos	SI	
b)	¿Cómo se determina si hay requisitos aplicables además de los especificados por el cliente?	Todos los requisitos deben estar especificados en la Solicitud de Trámite y de existir más requisitos debe estar documentado vía mail para cada trámite que el cliente envía.	SI	
c)	¿Cómo se identifican los requisitos de la ley?	Los requisitos legales son determinados por la Aduana y se los verifica en la Ley Orgánica de Aduanas, en los boletines de la página Web, registros oficiales, etc.	SI	
d)	¿Existen requisitos adicionales identificados por su organización?	Si la Agencia de Aduanas tuviera requisitos adicionales específicos para cada trámite, el ejecutivo de cuenta solicita vía mail al cliente	SI	
7.2.2	Revisión de los requisitos relativos al servicio			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
a)	¿Cómo revisa su organización los requisitos?	Cada ejecutivo de cuenta revisa que la documentación para cada trámite este completa y que no existan errores en dichos documentos. Si todo está bien se procede a ingresar ese trámite en el sistema de seguimiento Comex 3000	SI	
b)	¿Qué información se revisa?	Se revisa que la documentación se encuentre completa, partidas arancelarias, restricciones, errores en documentos	SI	
c)	¿Qué registros se guardan?	Se guarda un registro de las ordenes y números de seguimiento de todos los trámites por cada cliente	SI	
d)	¿Cómo se confirman los requisitos del cliente en un pedido verbal?	Todo pedido verbal es tomado por los ejecutivos de cuenta y luego confirmado vía mail	SI	
e)	¿Cómo se confirma la habilidad de la organización para cumplir con los requisitos del pedido?	Cumpliendo con los tiempos establecidos con los clientes para la entrega de la mercadería, no existe una evaluación de los tiempos de los trámites	NO	Establecer indicadores operacionales
f)	¿Cómo se gestionan las modificaciones de los pedidos?	Toda modificación se la gestiona vía mail	SI	
7.2.3	Comunicación con el Cliente			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
a)	¿Cómo se comunica al cliente la información sobre el producto?	El ejecutivo de cuenta comunica al cliente sobre el estado de sus trámites verbalmente, telefónicamente o vía mail	SI	
b)	¿Qué proceso se utiliza para los pedidos de los clientes y para la gestión de los contratos y pedidos, incluidas las modificaciones?	Los clientes envían la documentación para que se elabore los trámites junto con la Solicitud de Trámite	SI	
c)	¿Qué mecanismo permite reunir la retroalimentación del cliente, incluidas las quejas?	Las quejas son receptadas por los ejecutivos de cuenta pero no existe un mecanismo de control de las mismas	NO	Establecer puntos clave para la comunicación con el cliente
7.3	Diseño y Desarrollo			
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo			
	¿Cómo planifica y controla su organización el diseño y el desarrollo del producto?	NO APLICA		
	¿Cómo se orienta la planificación a las fases definidas en la norma?	NO APLICA		

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿El plan identifica la interfaz de los diferentes grupos que estarán involucrados en el proyecto?	NO APLICA		
	¿Cómo se actualiza la planificación a medida que progresa el proyecto?	NO APLICA		
7.3.2	Datos introducidos (input) sobre el diseño y desarrollo			
	¿Los datos introducidos sobre el diseño están identificados y documentados?	NO APLICA		
	¿Los datos introducidos incluyen los elementos exigidos por la norma?	NO APLICA		
	¿Existe un registro de los datos en fase de revisión?	NO APLICA		
	¿Cómo se determina si los datos introducidos son completos y adecuados?	NO APLICA		
7.3.3	Resultados (output) del Diseño y Desarrollo			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Dónde se documentan los resultados? ¿Cómo pueden compararse con los datos iniciales?	NO APLICA		
	¿Qué prueba existe de que los resultados son aprobados antes del visto bueno?	NO APLICA		
	¿Los resultados cumplen con los requisitos de la norma?	NO APLICA		
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cómo identifican los jefes de proyecto las diferentes fases del diseño cuando se necesita una revisión del diseño?	NO APLICA		
	¿Qué abarca la revisión del diseño? ¿Cumple con los requisitos de la norma?	NO APLICA		
	¿Quiénes se incluyen en la revisión? ¿Cómo se determina si se trata de los representantes de las funciones interesadas?	NO APLICA		
	¿Qué registros se conservan?	NO APLICA		
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cómo se planifica la verificación?	NO APLICA		
	¿Qué abarca la verificación?	NO APLICA		
	¿Cumple con los requisitos de la norma?	NO APLICA		
	¿Se registran los resultados de la verificación y las acciones eventualmente necesarias?	NO APLICA		
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cómo se programa la validación? ¿Qué abarca la validación?	NO APLICA		
	¿Cumple con los requisitos de la norma?	NO APLICA		
	¿La validación del producto se lleva a cabo antes de la entrega o de la implementación?	NO APLICA		
	¿Se registran los resultados de la validación y todas las acciones necesarias?	NO APLICA		
7.3.7	Control de las modificaciones del Diseño y Desarrollo			
	¿Cómo se registran e implementan las modificaciones de diseño?	NO APLICA		
	¿Las modificaciones se verifican, convalidan y aprueban antes de su implementación?	NO APLICA		
	¿Se verifica el efecto de las modificaciones en los elementos constitutivos y en los productos entregados?	NO APLICA		

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Se registran los resultados de la revisión de las modificaciones y las acciones necesarias?	NO APLICA		
7.4	Compras			
7.4.1	Proceso de compras			
	¿Existe un proceso que sirva para asegurar que el producto adquirido es conforme a los requisitos?	No existe un proceso de compras	NO	Elaborar un proceso de compras
	¿Existe un método de control de los proveedores?	Los proveedores se controlan empíricamente, no existe un método de control	NO	Elaborar lista de proveedores
	¿Cómo se seleccionan los proveedores?	La empresa solicita 3 cotizaciones para cualquier bien o servicio que requiere y selecciona el que más le convenga dependiendo el calidad, precio, tiempo de entrega y tiempo de crédito para el pago	SI	
	¿Qué criterios se aplican para evaluar a los proveedores?	Calidad, precio, tiempo de entrega y crédito	SI	
	¿Se registran la evaluación y las eventuales acciones necesarias?	La empresa no registra las evaluaciones	NO	Realizar el procedimiento documentado para compras
7.4.2	Información sobre las compras			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Qué abarca la información sobre las compras?	El encargado de compras recibe la solicitud del requerimiento vía mail o verbalmente, lo cotiza y lo compra	NO	Realizar el procedimiento documentado para compras
	¿Cumple con los requisitos de la norma?	La empresa maneja empíricamente un procedimiento de compras	NO	Realizar el procedimiento documentado para compras
	¿Cómo confirma el personal de compras que los requisitos son completos y correctos antes de transmitir el pedido?	El encargado de compras confirma por mail que los requisitos se encuentren completos y luego realiza el pedido al proveedor	SI	
7.4.3	Verificación del producto comprado			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Se utiliza una inspección para verificar si el producto comprado cumple con los requisitos?	Se realiza la verificación del buen estado del producto en presencia del proveedor, pero no se realiza una acta para documentar dicha verificación	NO	Implementar acta de verificación
	¿Qué otros métodos se utilizan además de la inspección?	No se realiza otros métodos	NO	La empresa no necesita implementar otros métodos ya que la empresa es de servicios
	¿Usted o su cliente piensa verificar el producto comprado en las instalaciones del proveedor?	La empresa no verifica el producto comprado donde su proveedor, siempre los proveedores llevan los requerimientos a la su oficina	NO	La empresa o sus clientes no van a verificar los productos comprados ya que es una empresa de servicios
	En caso afirmativo, ¿dónde se especifican las disposiciones al respecto? ¿Se incluyen en los documentos de compra?	NO APLICA		
7.5	Producción y Prestación del Servicio			
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio			
	¿Cómo se controlan las normas para la producción y la prestación de servicio?	La empresa cuenta con diagramas de procesos de importaciones y exportaciones	SI	

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Dónde se documentan las características de los productos?	Por tratarse de una empresa de servicios los documentos de cada trámite concluido se encuentra en el archivo de ordenes y también se encuentra digitalizado en cada orden del Comex 3000	SI	
	¿Cuándo se necesitan instrucciones de trabajo? ¿Están disponibles?	Existen disponibles los diagramas de procesos	SI	
	¿Cómo hace el personal para saber qué equipos debe utilizar para un determinado proceso?	En los diagramas de procesos se establece que sistemas se debe utilizar para el procesos	SI	
	¿La documentación identifica los dispositivos de seguimiento y medición que deben utilizarse y el momento en que deben utilizarse?	La empresa no utiliza dispositivos de seguimiento y medición. NO APLICA		
	¿Dónde se definen las actividades y los requisitos para la aprobación, la entrega y la post-entrega?	Las actividades se encuentran definidas en los diagramas de procesos	SI	
7.5.2	Validación de los procesos para la producción y la prestación de servicios			
	¿Su organización dispone de procesos para la producción y los servicios cuyos resultados no pueden verificarse mediante un seguimiento o medición?	Se encuentran establecidos diagramas de procesos y pueden verificarse mediante el seguimiento en el Comex 3000. Los procesos de desaduanización tienen tiempos límites establecidos por la Aduana ya que si no se saca la mercadería dentro de 15 días para importaciones cae en abandono	SI	

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Estos procesos se convalidan?	Parcialmente por que se está analizando los indicadores de los procesos recientemente levantados	NO	Analizar indicadores operacionales
	¿Cómo se realiza la validación?	Parcialmente por que estamos analizados los indicadores de los procesos recientemente levantados	NO	Analizar indicadores operacionales
	¿Se prevé la consulta de los requisitos de la norma?	No hace falta por que los procesos son repetitivos	SI	
7.5.3	Identificación y trazabilidad			
	¿Cómo se identifica un trámite?	Todos los trámites que se realizan en la Agencia de Aduanas se encuentran identificados por un número consecutivo de trámite que lo asigna el ejecutivo de cuenta en el sistema Comex 3000	SI	
	¿Cómo se identifica el estado de medición y seguimiento?	Todos los trámites tienen un status de seguimiento en el sistema Comex 3000	SI	
	¿Su organización controla y registra la identificación única del producto, cuando ésta debe rastrearse?	Los números de los trámites se encuentran asignados por cliente y por tipo de trámite en el Comex 3000, la organización puede controlar los trámites elaborados	SI	
7.5.4	Propiedad del cliente			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cómo mantiene su organización la propiedad del cliente mientras está bajo su control?	Los documentos originales para los trámites se reciben con la Solicitud del trámite y estos son de propiedad del cliente, los mismos que se deben ingresar a la Aduana para realizar los trámites	SI	
	¿Cómo se identifica y tutela la propiedad del cliente? ¿Cómo se determina si es adecuada para el uso?	Cada trámite debe ser ingresado con documentos originales. La Aduana no recibe documentos si no son originales. Los documentos se identifican ya que en los mismos se encuentra en nombre del cliente y el pedido, orden de compra o producto	SI	
	Si una propiedad del cliente resulta dañada, se pierde o no es adecuada para el uso, ¿se efectúa un registro? ¿Se transmite un informe al cliente?	La empresa notifica por mail al cliente si existe alguna pérdida de documentos para poder realizar los trámites	NO	Emitir un informe y notificar al cliente
7.5.5	Conservación del producto			
	¿Cómo se asegura de que la calidad del producto se mantenga durante la elaboración y la entrega?	NO APLICA		
	¿Este proceso contempla los requisitos de la norma?	NO APLICA		
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Su organización ha identificado las mediciones a efectuar y los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para asegurar que su producto cumpla con los requisitos?	Por ser una empresa de servicios de importaciones y exportaciones no se realiza mediciones ni existen dispositivos de seguimiento NO APLICA		
	¿Su organización ha establecido un mecanismo adecuado para asegurar que el seguimiento y la medición se efectúen según los requisitos?	NO APLICA		
	¿Los equipos son gestionados y sometidos a mantenimiento según los requisitos de la norma?	NO APLICA		
	¿Qué acción se emprende si un equipo se encuentra descalibrado?	NO APLICA		
	¿Su organización toma medidas adecuadas con respecto a los equipos y productos descalibrados?	NO APLICA		
	¿Qué registros se conservan?	NO APLICA		
	¿Cómo se verifica el software que se utiliza para medir y dar seguimiento y cómo se reconfirma cuando sea el caso?	NO APLICA		

CLÁUSULA No. 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
8.1	Generalidades			
a)	¿Cómo se demuestra la conformidad del servicio? (¿Existe un proceso de medición y seguimiento ya en uso?)	Existe el status de seguimiento de los trámites, pero no existe ninguna forma de demostrar la conformidad del servicio	NO	Realizar indicadores de clientes satisfechos con el tiempo de entrega
b)	¿Cómo se asegura la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad? (¿Existe un proceso de medición y seguimiento ya en uso?)	Existe el status de seguimiento de los trámites, pero no existe ninguna forma de demostrar la conformidad del servicio	NO	Realizar indicadores de clientes satisfechos con el tiempo de entrega
c)	¿La medición y el seguimiento permiten la mejora constante de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?	El seguimiento de los trámites ayuda a los ejecutivos de cuenta a mejorar constantemente la eficacia del sistema	SI	
	¿El proceso abarca la identificación de métodos, incluidas las técnicas estadísticas de medición y seguimiento?	La empresa no cuenta con un proceso definido	NO	Establecer métodos de medición como son indicadores de gestión y operacionales
8.2	Seguimiento y Medición			
8.2.1	Satisfacción del cliente			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Qué métodos utiliza su organización para dar seguimiento a la información sobre la percepción del cliente con respecto a la satisfacción de los requisitos del cliente?	Le empresa no utiliza ningún método para dar seguimiento a la información sobre la percepción del cliente con respecto a la satisfacción de los requisitos del cliente	NO	Definir los métodos de seguimiento
8.2.2	Auditorías internas			
	¿Existe un sistema de auditorías internas?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Las auditorías se realizan puntualmente?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Son eficaces? (¿Identifican las mejoras válidas y eliminan las no conformidades?)	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cómo se prepara el programa de auditorías internas? ¿Tiene en cuenta las condiciones listadas en la norma?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Qué se incluye en el plan de auditoría?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Qué medidas se implementan para asegurar que las auditorías y los auditores sean objetivos e imparciales en el proceso de verificación?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Existe un procedimiento documentado?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Define tal procedimiento las responsabilidades y los requisitos de planificación y conducción para las auditorías, incluidos los informes de auditorías y la conservación de los datos de registro?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿De qué manera la Dirección responsable del área sometida a auditoría emprende acciones puntuales, adecuadas para eliminar las no conformidades y sus causas?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Las actividades de follow-up abarcan la verificación de la acción correctiva y el informe de los resultados?	No existe un sistema de auditorías internas	NO	Elaborar procedimiento de auditoría interna, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos			
	¿Cómo se da seguimiento a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad? ¿Dónde se identifican las mediciones adecuadas?	Los procesos se evalúan en los status de seguimiento de los trámites	SI	
	¿Se evalúan los resultados para determinar si los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad obtienen los resultados planeados?	No se realiza evaluaciones para determinar los resultados planeados de los procesos del SGC	NO	Establecer indicadores de gestión y operacionales

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	Si no se obtienen estos resultados, ¿se emprenden acciones correctivas para confirmar la conformidad del producto?	La empresa define acciones correctivas pero no se encuentran documentadas	NO	Documentar las acciones correctivas
8.2.4	Seguimiento y Medición del producto			
	¿El servicio se mide y monitoriza para verificar si cumple con los requisitos?	Los ejecutivos de cuenta monitorean los trámites en la Página Web de la Aduana y llenan la información de cada trámite en el seguimiento del sistema Comex 3000	SI	
	¿Dónde se identifican las mediciones programadas?	No existe identificación de mediciones programadas	NO	Elaborar un check list de mediciones
	¿Qué registros se conservan? ¿Se demuestra la conformidad a los criterios de aceptación?	Los registros de cada trámite son los que se conservan en el sistema Comex 3000	SI	
	¿Quién está autorizado para dar el visto bueno al producto? ¿La persona adecuada da el visto bueno al producto?	Los coordinadores validan la información transmitida a la Aduana y sumillan los DAU poniendo su visto bueno	SI	
	¿Existen pruebas de que el visto bueno del producto y la entrega del servicio no se producen antes de completar todas las actividades (a no ser que una autoridad o un cliente aprueben un procedimiento distinto)?	El despacho de la carga no se puede realizar si no se cumplen con los procesos establecidos en los diagramas, y además es una exigencia de la Aduana hacerlo de esa forma	SI	
8.3	Control del producto no conforme			

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cómo asegura su organización el hecho de que el producto no conforme a los requisitos se identifica y controla para prevenir un uso indeseado?	No se encuentra establecido un procedimiento para productos no conformes	NO	Establecer el procedimiento para productos no conformes, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Existe un procedimiento que identifique las responsabilidades para las acciones que se deben emprender?	No se encuentra establecido un procedimiento para productos no conformes	NO	Establecer el procedimiento para productos no conformes, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Este procedimiento identifica cómo puede gestionarse un producto no conforme?	No se encuentra establecido un procedimiento para productos no conformes	NO	Establecer el procedimiento para productos no conformes, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Estos métodos son adecuados para los requisitos de la norma?	No se encuentra establecido un procedimiento para productos no conformes	NO	Establecer el procedimiento para productos no conformes, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Qué registros se conservan?	No se encuentra establecido un procedimiento para productos no conformes	NO	Establecer el procedimiento para productos no conformes, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿El producto no conforme se verifica nuevamente después de la corrección para demostrar su conformidad a los requisitos?	No se encuentra establecido un procedimiento para productos no conformes	NO	Establecer el procedimiento para productos no conformes, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Qué acción emprende su organización en caso de una no conformidad detectada después de la entrega o después de haber comenzado el uso?	No se encuentra establecido un procedimiento para productos no conformes	NO	Establecer el procedimiento para productos no conformes, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
8.4	Análisis de datos			
	¿Cómo se utilizan los datos de la medición y del seguimiento para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?	No se evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	NO	Realizar indicadores de gestión y operacionales

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿Cómo se utilizan para mejorar constantemente el Sistema de Gestión de la Calidad?	No se evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	NO	Realizar indicadores de gestión y operacionales
	¿El análisis provee información sobre los puntos exigidos por la norma?	No se evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	NO	Realizar indicadores de gestión y operacionales
8.5	Mejora			
8.5.1	Mejora continua			
	¿Cómo efectúa su organización la mejora constante de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?	No se evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	NO	Realizar indicadores de gestión y operacionales
8.5.2	Acción correctiva			
	¿Cómo se identifican y corrigen las no conformidades?	No se encuentra establecido un procedimiento para acciones correctivas	NO	Establecer el procedimiento para acciones correctivas, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Existe una acción correctiva adecuada para las no conformidades detectadas?	No se encuentra establecido un procedimiento para acciones correctivas	NO	Establecer el procedimiento para acciones correctivas, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento

	REQUISITOS	ACTUALMENTE EN APLICACIÓN	CONFORME SÍ/NO	ELEMENTOS QUE HACEN FALTA
	¿El procedimiento de acción correctiva abarca los elementos especificados por la norma?	No se encuentra establecido un procedimiento para acciones correctivas	NO	Establecer el procedimiento para acciones correctivas, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
8.5.3	Acción preventiva			
	¿Su organización ha establecido un procedimiento adecuado para eliminar la causa de no conformidades potenciales?	No se encuentra establecido un procedimiento para acciones preventivas	NO	Establecer el procedimiento para acciones preventivas, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento
	¿Este procedimiento abarca los elementos exigidos por la norma?	No se encuentra establecido un procedimiento para acciones preventivas	NO	Establecer el procedimiento para acciones preventivas, ya que al momento de realizar el diagnóstico no se encontró elaborado este procedimiento

Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

3.6. Conclusiones del diagnóstico

De acuerdo a este diagnóstico, se puede ver que la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. tiene mucho trabajo que hacer para llegar a completar los requisitos mínimos de la norma, si bien es cierto hay algunos manuales y procedimientos que han sido desarrollados, estos no han sido implementados todavía, y por otro lado hay muchos trabajos que se están realizando actualmente que no han sido traducidos en procedimientos.

A pesar de haber mucho trabajo por hacer, la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda., al ser una empresa entre pequeña y mediana presta mayores facilidades para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Además el ánimo de la Gerencia y de los coordinadores, y la conciencia de que la calidad es básica en su actividad de negocio, debe ser aprovechado para movilizar a toda la organización hacia un cambio positivo.

Este ha sido el diagnóstico de la Agencia de Aduanas que servirá para evaluar la situación actual de la organización antes de empezar el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008. Esto ha servido para que los empleados y la gerencia en conjunto ubiquen sus esfuerzos para la consecución de este objetivo.

CAPITULO IV

4. DESARROLLO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001 PARA LA AGENCIA DE ADUANAS DE LA EMPRESA COIMPEXA CÍA. LTDA.

En este capítulo se desarrollarán los procedimientos que requiere la norma y que tienen que ver con la administración misma de la Empresa, como por ejemplo la parte filosófica de la cultura de calidad, que se inicia con la visión estratégica de calidad de la empresa, la definición de su política, el compromiso de la gerencia ante el Sistema de Calidad.

Este trabajo servirá de base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la Agencia de Aduanas de Coimpexa, se tratará de desarrollar algunos procedimientos; lo más importantes, mientras que en otros se limitará a hacer un resumen y a enfocar la manera cómo deberían ser desarrolladas para cumplir con las metas de la compañía.

Al final del desarrollo de estos procedimientos se presentará la forma en que cada uno de los mismos sirve como herramienta para el alcance de la visión estratégica de calidad del negocio y para el cumplimiento de sus objetivos; se tratará de que sean procedimientos que puedan ser aplicados directamente en la práctica, y a pesar que han sido hechos para una empresa específica, pueden servir como guía para aquellos empresarios que requieran de la implementación de un sistema de calidad en sus empresas.

4.1. Requisitos generales (Cláusula 4 numeral 4.1)

Muchos de lo requisitos generales para la aplicación de la Norma en la Agencia de Aduanas no se encuentran desarrollados; otros se cumplen en

cierta parte, por eso es necesario que se desarrollen las bases para empezar la implementación de la Norma y que está de los resultados esperados; para ellos la empresa debe:

Redactar los procedimientos para explicar sus procesos, observar cada uno de los procesos del negocio, asegurar de que cumplan los requisitos de la norma y decidir si es necesario documentarlos mediante un procedimiento.

Se realizará los 6 principales procedimientos que exige la norma como son: documentación, registros, auditorias internas, no conformidades, acciones preventivas y acciones correctivas; para asegurarnos de que todas las personas que trabajan en la empresa realicen los procesos de la misma manera, y de manera correcta. Los procedimientos constituyen una valiosa herramienta para que la empresa se pueda asegurar de que se ha planificado cómo queremos hacer las cosas y seguir ese plan. La Dirección deberá aprobar los procedimientos y los controlar para que los empleados sepan que cuando siguen un procedimiento están haciendo las cosas de manera correcta y aprobada.

Los procedimientos también son una herramienta adecuada para capacitar a los empleados acerca de los procesos. Al emplear nuestros procedimientos podemos mejorar la consistencia y calidad de nuestro servicio.

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. deberá establecer, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad a través de un enfoque de procesos.

La Agencia de Aduanas podrá definir los siguientes tres niveles de procesos:

1. Procesos Estratégicos

- Gestión Gerencial
- Gestión de Recursos
- Gestión de la Calidad y Mejora Continua

2. Procesos Claves de Operación del Servicio

- Comercialización
- Importaciones
- Exportaciones

3. Procesos de Apoyo

- Compras
- Recursos Humanos

En el Manual de Procesos (**Anexo 3**) se identifica la secuencia, interacción, controles, medición y análisis de cada uno de los procesos y subprocesos definidos.

4.2. Requisitos de la documentación (Cláusula 4 Numeral 4.2)

4.2.1 Datos generales (Cláusula 4 Numeral 4.2.1)

Se debe elaborar la documentación base exigida por la norma ISO 9001:2008, en la cual se pueda verificar la política y los objetivos, manuales, procesos y procedimientos, instructivos, registros y documentos externos que se exige.

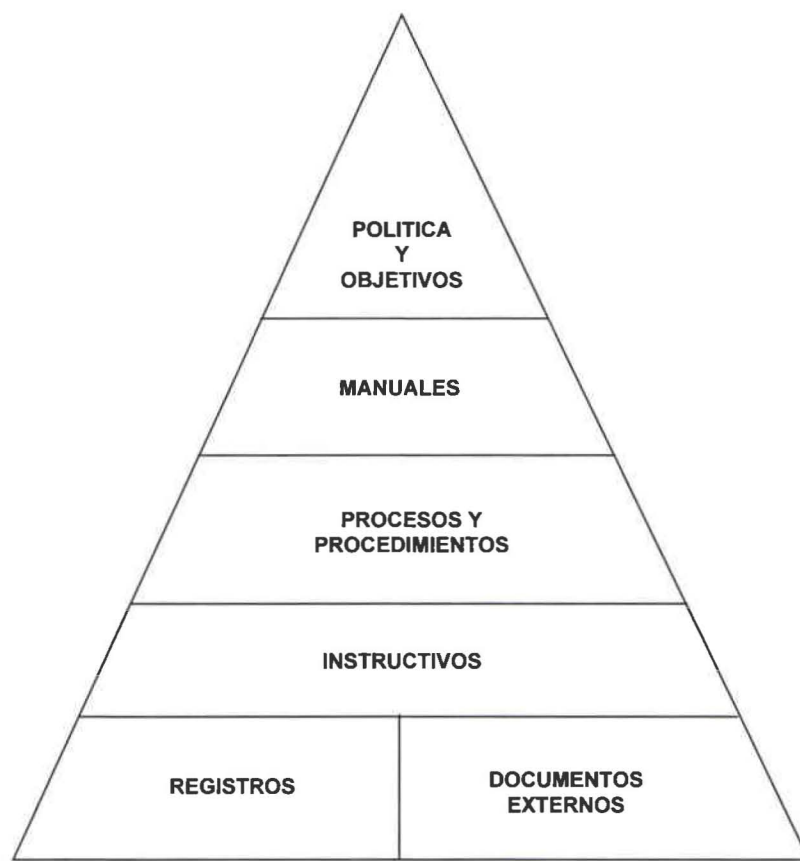


Figura 4.1

Elaboración: Fernanda Mosquera y Francisco Torres

4.2.2. Manual de calidad (Cláusula 4 Numeral 4.2.2)

El Manual de la Calidad (**Anexo 4**) de la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. incluye:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con su exclusión 7.3. Realización del producto, 7.5.5 Conservación del producto, 7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición.
- Interacción entre procesos.
- Procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad, según los requerimientos de la norma.

4.2.3. Control de documentos (Cláusula 4 Numeral 4.2.3)

La Agencia de Aduanas no lleva un control de los documentos que se maneja, para ello se ha desarrollado un Procedimiento para Control de la Documentación. **(Anexo 5)**

También se ha desarrollado la Lista Maestra de Documentos **(Anexo 6)** que es una lista de documentos como manuales, normas, procedimientos y registros que necesitaremos para cumplir este punto de la norma.

4.2.4. Control de registros (Cláusula 4 Numeral 4.2.4)

En la empresa si existe un control de registros; pero este procedimiento no está documentado.

Los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema y deberán ser controlados a través del Procedimiento para el Control de Registros de Calidad. **(Anexo 7)**

4.3. Compromiso de la dirección (Cláusula 5 Numeral 5.1)

A través del proyecto de implementación ISO 9001:2008, la Dirección se enfrentará a determinadas responsabilidades. Además de establecer la Política de Calidad, la Dirección fijará los propósitos y objetivos de calidad. Esto ayudará a la organización a medir y mejorar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Los propósitos y objetivos se fijarán dentro de la empresa a distintos niveles.

La Dirección también designará a un Representante de la Dirección responsable de dirigir el proyecto de implementación, rendir cuentas a la Dirección sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y

fomentar en toda la organización una mayor concienciación acerca de las exigencias del cliente. Adicionalmente la Dirección junto con su Representante deberán conformar el Comité de Calidad que es un grupo de personas que forman parte de diversos departamentos de la empresa y que integrarán un equipo de trabajo dedicado a los asuntos de la calidad.

Revisión de la Dirección.- La Dirección también deberá celebrar reuniones ordinarias para evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Una vez finalizado, se monitorearán los procesos, se medirá el progreso hacia los objetivos de calidad y la Dirección celebrará reuniones de Revisión de la Dirección para analizar cómo está funcionando y cómo se podría mejorar.

Durante estas reuniones, la Dirección comprobará:

- Información sobre el funcionamiento de los procesos en toda la empresa.
- Tareas pendientes para la mejora de los procesos.
- Seguimiento de las tareas pendientes desde las anteriores reuniones de revisión de la Dirección.
- Cambios planificados que pudieran afectar el Sistema de Gestión de Calidad.
- La Política de Calidad.

Luego de cada reunión se elaborará Actas de Reuniones donde quedará registrados todos los puntos tratados, cambios que pudieran existir, decisiones tomadas, etc.

4.4. Atención al cliente (Cláusula 5 Numeral 5.2)

La Dirección deberá trabajar para garantizar que se conocen y se cumplen las exigencias del cliente para aumentar así su satisfacción.

4.5. Política de calidad (Cláusula 5 Numeral 5.3)

“La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. ofrecerá servicios que siempre satisfagan o sobrepasen los requerimientos y expectativas de nuestros clientes.

Buscaremos activa y constantemente el perfeccionamiento de la calidad mediante programas que permitan a cada empleado realizar correctamente su trabajo y desde el primer momento.”

4.6. Planificación (Cláusula 5 Numeral 5.4)

4.6.1. Objetivos de la calidad (Cláusula 5 Numeral 5.4.1)

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda.
- Mantener reuniones anuales con los clientes VIP para percibir sus inquietudes y necesidades e ir implementando aquellas que sean viables.
- Llevar el status actualizado de los clientes para tener un control de los trámites.
- Realizar el análisis de cuentas y reportes cada 30 días o cuando el cliente lo requiera.
- Disminuir los tiempos en un 25% en la realización de los trámites aduaneros.
- Disminuir en un 2% mensual la cartera vencida de la empresa.
- Incrementar en un 20%, cada año la capacitación al personal de la empresa.

- Realizar adecuaciones y mejoras en las instalaciones, equipos tecnológicos y comunicaciones de la empresa de acuerdo al diagnóstico anual.

4.6.2. Planificación del sistema de gestión de calidad (Cláusula 5 Numeral 5.4.2)

La Dirección junto con el Comité de Calidad deberá realizar la planificación estratégica anual de la empresa para cumplir con los requisitos y objetivos de la calidad y mantener la integridad del sistema cuando se produce algún cambio. Estos cambios deberán ser evaluados y quedarán documentados.

4.7. Responsabilidad, autoridad y comunicación (Cláusula 5 Numeral 5.5)

4.7.1. Responsabilidad y autoridad (Cláusula 5 Numeral 5.5.1)

Las autoridades se encuentran definidas en la estructura organizacional de la Agencia de Aduanas de la empresa mencionada en el Capítulo 2 numeral 2.3 y las responsabilidades en el Manual de Funciones. **(Anexo 8)**

4.7.2. Representante de la dirección (Cláusula 5 Numeral 5.5.2)

La Dirección ha designado al Coordinador Administrativo, como representante de la dirección, quién será el encargado de establecer, implementar y mantener los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y cualquier necesidad de mejora, asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del Representante de la Dirección incluye relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema.

4.7.3. Comunicación interna (Cláusula 5 Numeral 5.5.3)

La Dirección se asegurará que la comunicación interna se realice a través de métodos definidos para la comunicación interna como son:

- Las reuniones entre departamentos y la Dirección.
- La conducción de la Revisión de la Dirección.
- La circulación de actas de reuniones.
- Otros tipos de comunicación rutinaria del negocio.

4.8. Revisión por la dirección (Cláusula 5 Numeral 5.6)

4.8.1. Generalidades (Cláusula 5 Numeral 5.6.1)

Las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad las realizará la empresa de acuerdo a la planificación estratégica anual.

Las revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo los cambios en la política y los objetivos de calidad. Las revisiones por la dirección serán registradas en Actas de revisión.

4.8.2. Información para la revisión (Cláusula 5 Numeral 5.6.2)

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. deberá contar con la información necesaria para realizar las revisiones como son: los resultados de las auditorías internas y externas, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos, las conformidades del servicio al cliente, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de

revisiones por la Dirección anteriores, los cambios que podrían afectar al sistema de calidad y las recomendaciones para la mejora.

4.8.3. Resultados de la revisión (Cláusula 5 Numeral 5.6.3)

En las actas de revisión deberá constar las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de calidad y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y la necesidad de recursos para la implementación de estas acciones.

4.9. Gestión de recursos (Cláusula 6 Numeral 6.1)

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. deberá planificar, determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación, el mantenimiento del sistema y la mejora de su eficacia. Aumentará la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Estos recursos deberán determinarse en el presupuesto de la empresa.

4.10. Recursos humanos (Cláusula 6 Numeral 6.2)

4.10.1 Generalidades (Cláusula 6 Numeral 6.2.1)

Para garantizar la competencia del personal, la empresa deberá preparar descripciones del puesto de trabajo de cada empleado, que identificarán la cualificación requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad del servicio.

Dentro de esta cualificación se incluyen los requisitos de educación, habilidades y experiencia. Las cualificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada cargo.

4.10. 2 Competencia, toma de conciencia y formación (Cláusula 6 Numeral 6.2.2)

La competencia del personal que afecta a la calidad del servicio al cliente, está definida en el Manual de funciones. **(Anexo 8)** El encargado de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad evaluará cada año y en casos de que se requiera. Las evaluaciones de todo el personal se realizarán en base al Formato de Evaluación de Desempeño **(Anexo 9)**.

A partir de las evaluaciones anuales, el encargado de la implantación del sistema identificará las necesidades de formación del personal y definirá un plan de capacitación que se realizarán en base al Formato de detección de necesidades de capacitación. **(Anexo10)**

Dependiendo de las capacitaciones recibidas, el encargado de la implantación del sistema evalúa la eficacia de las capacitaciones que deberán tener un registro para cumplir con esta cláusula de la norma.

Para asegurar que el personal esté consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la calidad, el personal recibirá charlas, conferencias, videos y capacitaciones.

Las carpetas individuales del personal mantendrán los registros de educación, formación, habilidades y experiencia.

4.11. Infraestructura (Cláusula 6 Numeral 6.3)

- La organización deberá determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para lograr la conformidad del servicio al cliente.
- La infraestructura se deberá mantener, utilizando un Programa de Mantenimiento Preventivo.

- Se evaluarán las instalaciones, los equipos y la infraestructura en general para determinar las áreas en las que se requiere trabajo de mantenimiento preventivo.
- La base de datos o la hoja de trabajo de mantenimiento preventivo deberá contener el programa de mantenimiento y enumerará cada uno de los elementos que requiere dicho mantenimiento.
- El Coordinador Administrativo será responsable de la generación del plan de mantenimiento.
- El Coordinador Administrativo solicitará mantenimiento a proveedores especializados para cada área.
- Los registros del mantenimiento realizados se conservan en las órdenes de trabajo o en los registros de mantenimiento.
- El personal de mantenimiento firmará y pondrá fecha a la orden de trabajo cuando la labor está concluida y lo entregará al Coordinador Administrativo.
- El Coordinador Administrativo actualizará la hoja de trabajo o la base de datos para indicar que el mantenimiento ha sido completado.
- También se emitirán órdenes de trabajo para el mantenimiento no programado (reparaciones). La información sobre el mantenimiento no programado será recopilada por el Coordinador Administrativo y resumida para ser revisada por la Dirección.

4.12. Ambiente de trabajo (Cláusula 6 Numeral 6.4)

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. deberá realizar adecuaciones anualmente en los espacios de trabajo, equipos tecnológicos y de comunicación que se detallarán en el Registro de ambiente de trabajo.

Se realizarán capacitaciones en las diferentes áreas de la empresa para mejorar el desempeño del empleado.

4.13. Planificación de la realización del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.1)

La organización deberá planificar y desarrollar los procesos para la realización del servicio al cliente, los que se encuentran definidos en el manual de procesos.

Los requisitos para el servicio al cliente se encuentran definidos en la Solicitud de trámite que envía el cliente, registro de los trámites en el sistema Comex 3000, status de seguimiento de los trámites, conclusión de los trámites, despacho de la mercadería y facturación.

Las actividades de verificación, validación, seguimiento y medición del servicio al cliente se realizarán de acuerdo a los Diagramas de Flujo de Procesos de la Agencia de Aduanas.

4.14. Procesos relacionados con el cliente (Cláusula 7 Numeral 7.2)

4.14.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio (Cláusula 7 Numeral 7.2.1)

Los requisitos especificados por el cliente se encontrarán establecidos la Solicitud del trámite. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero que son necesarios deberán estar establecidos en Fichas de Mantenimiento de Clientes que se encuentran establecidas en el Sistema Comex 3000. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio están establecidos en la Norma INEN y en la Ley Orgánica de Aduanas. Cualquier requisito adicional al servicio al cliente deberá ser planificado y analizado por un representante de la Agencia de Aduanas y la Gerencia.

4.14.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio (Cláusula 7 Numeral 7.2.2)

La Agencia de Aduanas deberá definir un proceso para la revisión de los requisitos relacionados con el servicio. La revisión se realizará antes de la aceptación de la solicitud de trámite. El proceso garantizará que:

- Los requisitos del servicio están definidos.
- Se resuelven las discrepancias entre los requisitos del trámite y los expresados con anterioridad.
- La Agencia de Aduanas tiene la capacidad de satisfacer los requisitos definidos.
- Se conservan registros que muestran los resultados de la revisión y cualquier acción que surja de la misma.
- Cuando un cliente no suministra una instrucción documentada de los requisitos, estos se confirman antes de la aceptación.
- Cuando los requisitos del servicio cambian, la organización comunica dichos cambios al personal relevante y corrige los documentos correspondientes.

4.14.3. Comunicación con el cliente (Cláusula 7 Numeral 7.2.3)

- La comunicación con el cliente se realizará a través de asesoramiento telefónico, vía mail o personalmente por parte de los ejecutivos de cuenta de la Agencia de Aduanas.

- Toda la retroalimentación del cliente se deberá registrar en una base de datos para que la información puedan ser analizada y medida.

- El ejecutivo de cuenta que recibirá la inquietud deberá emprender la acción inmediata que sea necesaria para satisfacer al cliente y deberá determinar si la inquietud es una queja y si es necesaria una acción correctiva.

- La retroalimentación del cliente se solicitará usando encuestas programadas a

los clientes y llamadas de rutina a los mismos.

- Las encuestas a los clientes serán enviadas anualmente.

- Los ejecutivos de cuenta harán llamadas de rutina al cliente en la medida en que el servicio lo requiera y al final del mismo para preguntar al cliente si sus requerimientos fueron satisfechos o sobrepasados. Los resultados se ingresan en la base de datos de retroalimentación de clientes.

4.15. Diseño y Desarrollo (Cláusula 7 Numeral 7.3)

Este punto de la Norma no se aplica para la empresa.

4.16. Compras (Cláusula 7 Numeral 7.4)

4.16.1. Proceso de compras (Cláusula 7 Numeral 7.4.1)

La evaluación y selección de los proveedores se realizará de acuerdo Procedimiento para el control de compras. **(Anexo 11)**

4.16.2. Información sobre las compras (Cláusula 7 Numeral 7.4.2)

El proceso de compras se encuentra controlado por el procedimiento para el control de compras.

4.16.3. Verificación del producto comprado (Cláusula 7 Numeral 7.4.3)

El proceso de compras se encuentra controlado por el procedimiento para el control de compras.

4.17. Producción y prestación del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.5)

4.17.1. Control de la producción y de la prestación del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.5.1)

Para el control de la prestación del servicio la empresa deberá establecer el proceso utilizado para proporcionar condiciones controladas bajo las cuales se efectúan los procesos claves de elaboración del servicio. Este punto se realizará de acuerdo a los Diagramas de Flujo de Procesos de la Agencia de Aduanas.

4.17.2. Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio (Cláusula 7 Numeral 7.5.2)

Se encuentran establecidos diagramas de procesos y pueden verificarse mediante el seguimiento en el Comex 3000. Los procesos de desaduanización tienen tiempos límites establecidos por la Aduana, para los trámites de importación el tiempo es de 15 días y de no hacerlo así la mercadería cae en abandono.

4.17.3. Identificación y trazabilidad (Cláusula 7 Numeral 7.5.3)

La identificación y trazabilidad del servicio al cliente se realiza de la siguiente manera:

En la Solicitud de Trámite del cliente de la Agencia de Aduanas se identifica el tipo de servicio que el cliente requiere. En el sistema Comex 3000 se puede verificar número de trámites por cliente, distritos de los trámites realizados, ejecutivo de cuenta por cliente, tipo de trámite, fecha de recepción y fecha de conclusión del trámite, fecha de facturación y número de factura. Gracias a

este sistema la empresa puede obtener información para cumplir con este punto de la norma.

4.17.4. Propiedad del cliente (Cláusula 7 Numeral 7.5.4)

La Agencia de Aduanas no maneja directamente la mercadería que es de propiedad del cliente pero si manejamos documentos originales para realizar los trámites en Aduana. Cada trámite debe ser ingresado con documentos originales como son Factura Comercial, guía aérea, B/L o Carta Porte, póliza de seguro, etc. dependiendo del tipo de trámite que el cliente requiera. La Aduana no recibe documentos si no son originales.

Los documentos se identifican ya que en los mismos se encuentra el nombre del cliente, la orden de compra, pedido y descripción de la mercadería.

La propiedad intelectual del cliente se protege de acuerdo con los acuerdos de confidencialidad a los que se llegue con el cliente.

Cuando los documentos no sean aptos para uso, o se haya dañado o perdido, se informará al cliente.

Cualquier documento del cliente que esté dañado, perdido o no sea apta para uso deberá ser notificado al cliente mediante un informe elaborado por el ejecutivo de cuenta.

4.17.5. Conservación del producto (Cláusula 7 Numeral 7.5.5)

Este punto de la Norma no se aplica para la empresa.

4.18. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (Cláusula 7 Numeral 7.6)

Este punto de la Norma no se aplica para la empresa.

4.19. Generalidades (Cláusula 8 Numeral 8.1)

La empresa deberá planificar e implantar procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar conformidad del servicio
- Asegurar conformidad de SGC
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC

Esto incluye determinar índices aplicables y el alcance de su utilización.

4.20. Seguimiento y medición (Cláusula 8 Numeral 8.2)

4.20.1. Satisfacción del cliente (Cláusula 8 Numeral 8.2.1)

La empresa deberá realizar el seguimiento de la información con respecto a la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción. Esto lo podrá realizar a través de encuestas a dos tipos de clientes: clientes antiguos que ya recibieron el servicio un año antes de la encuesta y a los clientes a los que se les encuesta al momento de terminar su primer trámite. Las encuestas se realizan anualmente en el primer caso vía fax y en el segundo caso al momento del despacho de su carga.

Esta información permite la toma de acciones para aumentar el grado de satisfacción del cliente.

4.20.2. Auditorias Internas (Cláusula 8 Numeral 8.2.2)

La empresa llevará a cabo a intervalos planificados, según el Procedimiento de Auditorias Internas (**Anexo 12**), las auditorias internas de calidad para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad está conforme con la planificación, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que permitirá determinar si se ha implantado y mantenido el sistema de manera eficaz.

4.20.3. Seguimiento y medición de procesos (Cláusula 8 Numeral 8.2.3)

La empresa podrá realizar el seguimiento y medición de los procesos a través de indicadores operacionales. Los indicadores que la empresa podría utilizar son los siguientes:

Porcentaje de clientes satisfechos con el tiempo de entrega

$$\frac{\text{No. de clientes satisfechos con el tiempo de entrega del trámite}}{\text{No. de clientes en el período}} \times 100$$

Fórmula (4.1)

Tiempo promedio de entrega

$$\frac{\text{No. total de días entre la solicitud y despacho del trámite}}{\text{No. de trámites entregados en el período}} \times 100$$

Fórmula (4.2)

Cuando no se alcancen los resultados planificados se podrán llevar a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad del servicio.

Para que la empresa pueda medir la eficacia, eficiencia, productividad y rentabilidad lo podrá hacer mediante los siguientes indicadores de gestión:

- Un sistema de gestión es eficaz cuando los resultados son correctos en cantidad, oportunidad, coste y demás aspectos de la calidad especificados por el cliente.

$$\frac{\text{Trámites realizados}}{\text{Trámites programados}}$$

Fórmula (4.3)

- Un sistema de gestión es eficiente cuando se logran los resultados requeridos a través de una utilización óptima de los recursos.

$$\frac{\text{Personal presupuestado}}{\text{Personal utilizado}}$$

Fórmula (4.4)

- Indicador de productividad es una medida de lo bien que se han utilizado los recursos disponibles para lograr los resultados requeridos por el cliente.

$$\frac{\text{Personal en nómina}}{\text{Trámites realizados}}$$

Fórmula (4.5)

- Indicador de rentabilidad es una medida de la productividad de una empresa reduciendo todos los elementos a un factor común: dinero.

<u>Rentabilidad</u>	
Productividad X	$\frac{\text{Valor unitario}}{\text{Coste Unitario}}$

Fórmula (4.6)

4.20.4. Seguimiento y medición del servicio (Cláusula 8 Numeral 8.2.4)

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. deberá realizar el seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del cliente.

Los ejecutivos de cuenta son responsables de los procesos de identificación y seguimiento del servicio que se realizan en el sistema Comex 3000 donde se almacena toda la información tanto de los trámites de importación como de exportación.

4.21. Control del producto no conforme (Cláusula 8 Numeral 8.3)

La empresa se asegura que el servicio que no cumpla los requisitos es identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencional. El Procedimiento para el control del servicio no conforme (**Anexo 13**) donde se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el mismo.

4.22. Análisis de datos (Cláusula 8 Numeral 8.4)

Ayudará a la empresa a determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del sistema y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Incluyen datos sobre: satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos del servicio, indicadores, características y tendencias de procesos y productos incluyendo oportunidades para acciones preventivas, y proveedores.

4.23. Mejora (Cláusula 8 Numeral 8.5)

4.23.1. Mejora continua (Cláusula 8 Numeral 8.5.1)

La organización deberá mejorar continuamente la eficacia del sistema por medio de la utilización de la Política, objetivos, resultados de Auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y acciones preventivas, y la revisión por la dirección.

4.23.2. Acción correctiva (Cláusula 8 Numeral 8.5.2)

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. podrá tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objetivo de que no vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son tomadas y tratadas de acuerdo al Procedimiento de acciones correctivas. **(Anexo 14)**

4.23.3. Acción preventiva (Cláusula 8 Numeral 8.5.3)

El Procedimiento de acciones preventivas **(Anexo 15)** permitirá a la empresa determinar las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

CAPITULO V

5. AUDITORIAS INTENAS

5.1. Plan de preparación de auditores Internos

El plan de preparación de auditores internos servirá para capacitar a un equipo de empleados para que colaboren en las auditorías como Auditores Internos (obviamente auditando áreas de trabajo diferentes a las de su responsabilidad). Estos empleados serán capacitados con el Curso de Auditor Interno (**Anexo 16**), que les servirá para aprender a planificar, llevar a cabo y documentar una Auditoría Interna. Será el Comité de Calidad quien programe una auditoría para cada una de las áreas de la empresa.

Durante estas auditorías, estudiarán los procedimientos documentados y las instrucciones de trabajo y observarán cómo se llevan a cabo los procesos. Los auditores comprobarán si se están siguiendo los procedimientos documentados y las instrucciones de trabajo y si tienen como resultado la calidad del servicio.

Los auditores también buscarán cosas como:

- Registros adecuados
- Aptitudes y capacitación del empleado
- Control adecuado del servicio no conforme
- Materiales adquiridos de acuerdo a las especificaciones
- Las acciones correctivas se han finalizado y resultan efectivas
- Cualquier otro requisito del Sistema de Gestión de Calidad

Es importante tomar en cuenta que la intención del auditor es evaluar si se están siguiendo los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, y si éstos resultan efectivos. No se trata de una evaluación de los empleados. Aunque una parte del trabajo del empleado consiste en seguir los requisitos del sistema

de gestión, será el supervisor directo del empleado quien evalúe su actuación, no el auditor interno. Una auditoría es una buena oportunidad para identificar dónde podemos mejorar nuestros procesos. Una auditoría efectiva da como resultado una mejora y éxitos continuos para la empresa.

5.2. Plan de Auditorías Internas

5.2.1 Alcance de la auditoría

La Dirección con la colaboración del auditor jefe cuando debe:

- Definir lo elementos y actividades del sistema a auditar
- Especificar las normas y documentos de referencia
- Proporcionar los recursos necesarios
- Presentar las evidencias objetivas necesarias
- Departamentos a auditar

5.2.2 Frecuencia de la auditoría

Debe definir la Dirección en función de requisitos especificados, requisitos reglamentarios y otros factores como cambios importantes en la gestión, organización o política. Cada área de la empresa se auditará como mínimo dos veces por año.

5.2.3 Revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Si el auditor considera que el sistema no satisface los requisitos, comunica a la Dirección la conveniencia de corregir esta situación antes de continuar con la auditoría.

5.2.4 Plan de la auditoría

Debe de reflejar:

- Objetivos y alcance de la auditoría.
- Personas que tienen responsabilidades directas en las actividades a auditar.
- Documentos de referencia (norma, manual de calidad, procedimientos).
- Composición del equipo auditor.
- Idioma de la auditoría.
- Fecha y lugar en que ha de realizarse la auditoría.
- Departamentos a auditar.
- Fecha, hora y duración de las principales actividades.
- Calendario de reuniones a celebrar con la dirección del auditado.
- Requisitos de confidencialidad.
- Lista de distribución del informe y su fecha de emisión.

La Dirección debe aprobar el plan de la auditoría y comunicarlo a los auditados. El auditor jefe debe distribuir las actividades a realizar entre los miembros del equipo auditor.

5.2.5 Documentos

- Listas de verificación.
- Formularios para reflejar las observaciones de la auditoría.
- Formularios para recoger las evidencias necesarias.

5.2.6 Reunión inicial

- Presentaciones del equipo auditor y del personal de la empresa.
- Recordar los objetivos y el alcance de la auditoría.
- Aclarar y acordar cualquier duda sobre la programación de la auditoría.
- Establecer la forma de comunicación entre el equipo auditor y el auditado.

- Procedimiento que se va a seguir en la auditoría.
- Medios y materiales necesarios.
- Dudas y preguntas.

5.2.7 Examen

- La auditoría se lleva a cabo siguiendo el programa específico previamente aprobado, aunque no tiene por qué limitarse a dichos puntos, si el equipo auditor, durante el transcurso de la auditoría lo considera necesario.
- Se examinarán y evaluarán solamente evidencias basadas en documentos, observaciones, medidas o ensayos que puedan ser verificados, evitando el dar impresiones o emitir conclusiones en base a informaciones no contrastadas.
- Las observaciones de la auditoría deben documentarse de forma clara y precisa y deben estar soportadas en evidencias. Identificándose adecuadamente las no conformidades. En una reunión del equipo auditor se fijaran cuales son las no conformidades observadas.
- Al finalizar la auditoría, y antes del informe, conviene que el equipo auditor se reúna con la Dirección y los responsables de las áreas auditadas, a fin de presentar las observaciones realizadas y asegurar que son entendidas por la empresa. A petición de la empresa, y con carácter voluntario los auditores pueden hacer recomendaciones para la mejora del sistema de la calidad.
- Corresponde al auditado indicar los caminos o los medios para corregir no conformidades detectadas.
- El informe de la auditoría debe reflejar el resultado de la auditoría, e ir firmado por el auditor jefe. Recogerá los siguientes aspectos:

- Objeto y alcance de la auditoría.
 - Miembros del equipo auditor.
 - Personas de contacto durante la auditoría.
 - Documentación de referencia.
 - No conformidades detectadas.
 - Apreciación del equipo auditor sobre el grado de conformidad del auditado con la norma de aplicación y la documentación relacionada.
 - Capacidad del sistema para alcanzar los objetivos de calidad definidos.
- Conviene que el auditor jefe emita el informe de la auditoría lo antes posible. A continuación se lo envía a la Dirección y a este le corresponde la decisión de entregárselo o no al auditado.
- La distribución del informe y la conservación de los documentos generados en el transcurso de la auditoría deben de acordarse entre la Dirección, el auditado y el equipo auditor.
- La auditoría se da por finalizada con la entrega del informe de la auditoría a la Dirección.
- La responsabilidad del equipo auditor es identificar las no conformidades.
- A la organización auditada corresponde tomar las acciones correctivas necesarias para corregir o eliminar las causas de las no conformidades detectadas en la auditoría.
- La Dirección y el auditado deben acordar un plazo para la finalización de las acciones correctivas y las auditorías de seguimiento relacionadas, previa consulta con el organismo auditor, quien, en el caso de acordarlo con la Dirección, hará también las actividades de seguimiento de estas acciones.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La implementación de procesos de mejoramiento continuo repercute en una mejor calidad del servicio, que ofrece la empresa al cliente y vuelve a la empresa más competitiva frente a las demás.
- El Sistema de Gestión de Calidad permite a la empresa optimizar sus recursos, tanto de personal como financieros, para lograr que el servicio que se brinde sea óptimo.
- El levantamiento de la información de los procesos claves de la Agencia de Aduanas y su estudio, mediante diagramas de flujo funcionales, permitió identificar los problemas y deficiencias, para buscar soluciones factibles y viables que hagan que la empresa mejore notablemente.
- La elaboración de los seis procedimientos obligatorios de la Norma ISO 9001:2008 permitió a la empresa darse cuenta de ciertos procesos que se encontraban establecidos como conocimiento empírico pero no adecuadamente documentados.
- El haber socializado la política de calidad permitió involucrar al recurso humano, que adquirió un compromiso de capacitación permanente en el tema de la mejora continua de la calidad.
- Con el afán de que la empresa se prepare para entrar en el proceso de auditorías internas, se ha realizado el desarrollo de este trabajo de titulación en base a las Normas ISO 9001:2008 para contar con un documento de soporte que sirva de base para cumplir con este requisito.
- A través de los diagramas de flujo funcional de los procesos se ha establecido la forma estandarizada de llevar a cabo la tramitación de las ordenes de trabajo de los distintos clientes, evitando desperdicio de

recursos y logrando mejorar los tiempos de trámites, con lo que se demuestra la factibilidad de obtener las denominadas mejoras tempranas aun antes de establecer oficialmente el Sistema de Gestión de Calidad.

6.2. Recomendaciones

- Es necesario que de aquí en adelante la empresa cumpla con los procesos y procedimientos establecidos para que, de esta forma, se fortalezca la cultura de calidad dentro de la organización.
- La capacitación del personal en los procesos de la empresa es primordial para el desarrollo de los proyectos a aplicarse.
- La empresa debería contratar un Auditor calificado en el tema de la Normas ISO para que sirva de apoyo y capacite al personal en todo lo que se refiere a Calidad.
- Se debe tomar en cuenta que este proceso llegará a su objetivo siempre y cuando el compromiso sea tomado como inversión y no como costo.
- Deberá mantenerse el compromiso de la Dirección y de todos los empleados a todo nivel para cumplir con los requisitos del cliente y mantenerlo satisfecho.
- En base a los procesos que han sido relevados la empresa debería empezar a trabajar en el diseño de un Sistema de Gestión del talento humano por competencias.

BIBLIOGRAFIA

Burbano G, Gonzalo, Mestaza P. Mónica, "Diccionario de Términos Usuales en el Comercio Exterior Ecuatoriano", Editorial PUDELECO, Quito, Ecuador, 1995.

Fred R, David y otros, "Conceptos de Administración Estratégica", México, Prentice Hall Hispanoamericana, Octava Edición, 2007, p. 4.

Calidad Total, Mejoramiento Continuo: "Benchmarking y Reingeniería, Guía Práctica para el Éxito", Editorial INNOVATEC, Quito, Ecuador, 2003.

David, Fred R. y otros, "Concepto de Administración Estratégica", Editorial Hispanoamericana S.A., México, 2007.

Deming W. Edwards, "Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida a la Crisis. Ediciones Díaz de Santos", S.A., Madrid, España, 1998.

Desafíos del Comercio Exterior, en Revista Vistazo, No.860, junio 19/03

"Diccionario de la Lengua Española", Editorial Océano, Barcelona, 1995.

"Guía Práctica para el Éxito, Liderazgo Eficaz, Motivación Estratégica y Autosuperación Personal", Editorial INOVATEC, Quito, Ecuador, 2008.

Osorio Luna, Luis, "Proyección del Ecuador al Mundo", Colección UNITA N° 3, Quito, Ecuador, 1996.

Osorio Luna, Luis, "Diccionario de Términos de Economía Internacional-Ecuador", Editorial PUDELECO, Quito, Ecuador, 2004.

"Enciclopedia del Estudiante", Tomo 20, Editorial Santillana, Barcelona, España, 2006.

Norma Internacional, Traducción Certificada, Sistemas de Gestión de Calidad, Requisitos, ISO 9001:2000, Ginebra, Suiza, 2000.

Aduana del Ecuador, OCE´S, www.aduana.gov.ec, 2009.

Harrington, James, "Mejoramiento de los procesos de la empresa", Colombia, Editorial Norma, 1994.

Porter, E. Michael, "Análisis Estructural de los Sectores Industriales", México, Compañía Editorial Continental, 1997.

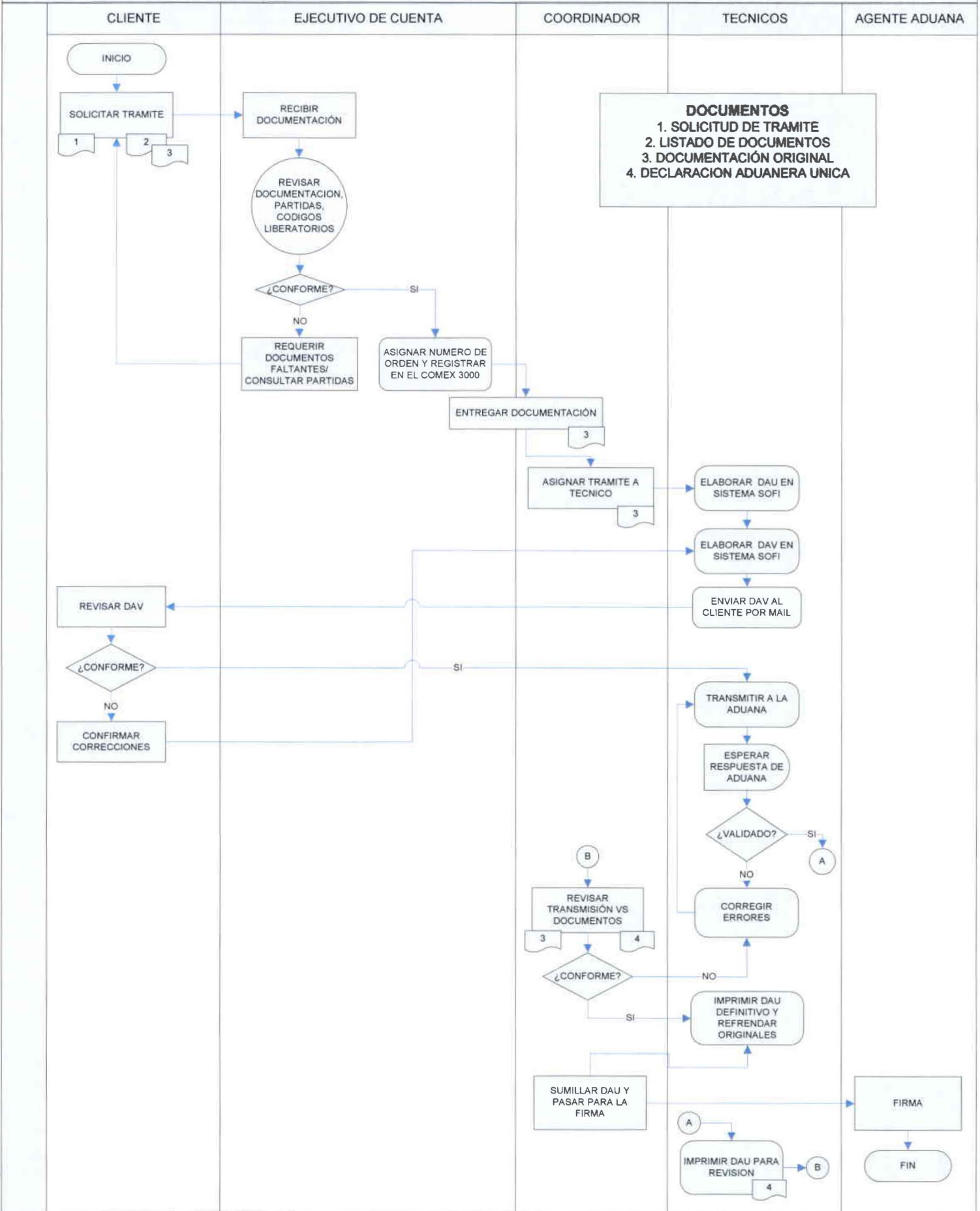
"Régimen Legal Aduanero del Ecuador", Quito, PUDELECO Editores, 1993, Última Actualización: septiembre del 2004.

Hammer, Michael & Champy James, "Reingeniería", Colombia, Grupo Norma, 1998.

Coimpexa Cía. Ltda., Misión y Visión, www.coimpexa.com, 2009.

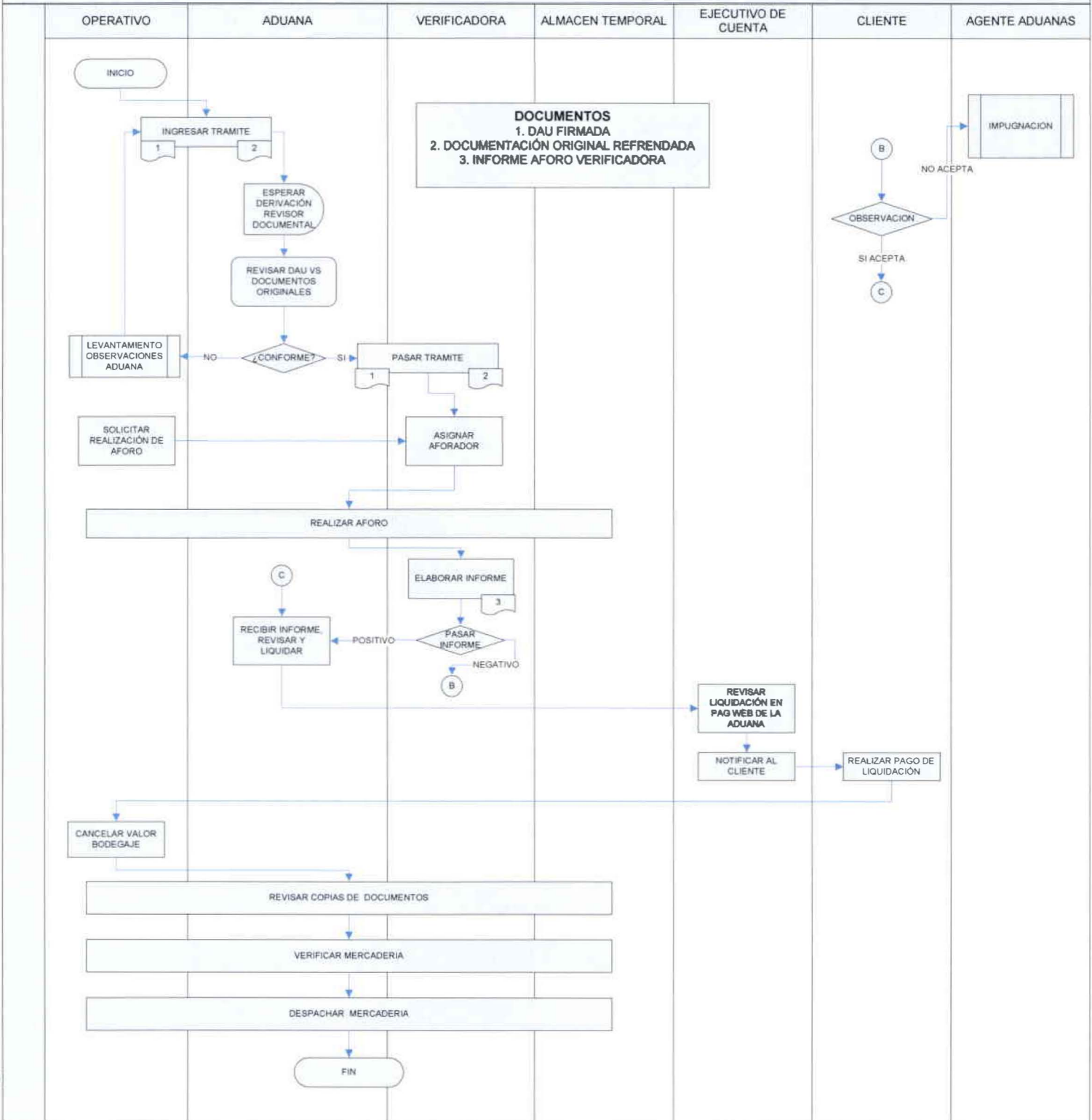
ANEXOS

ANEXO 1



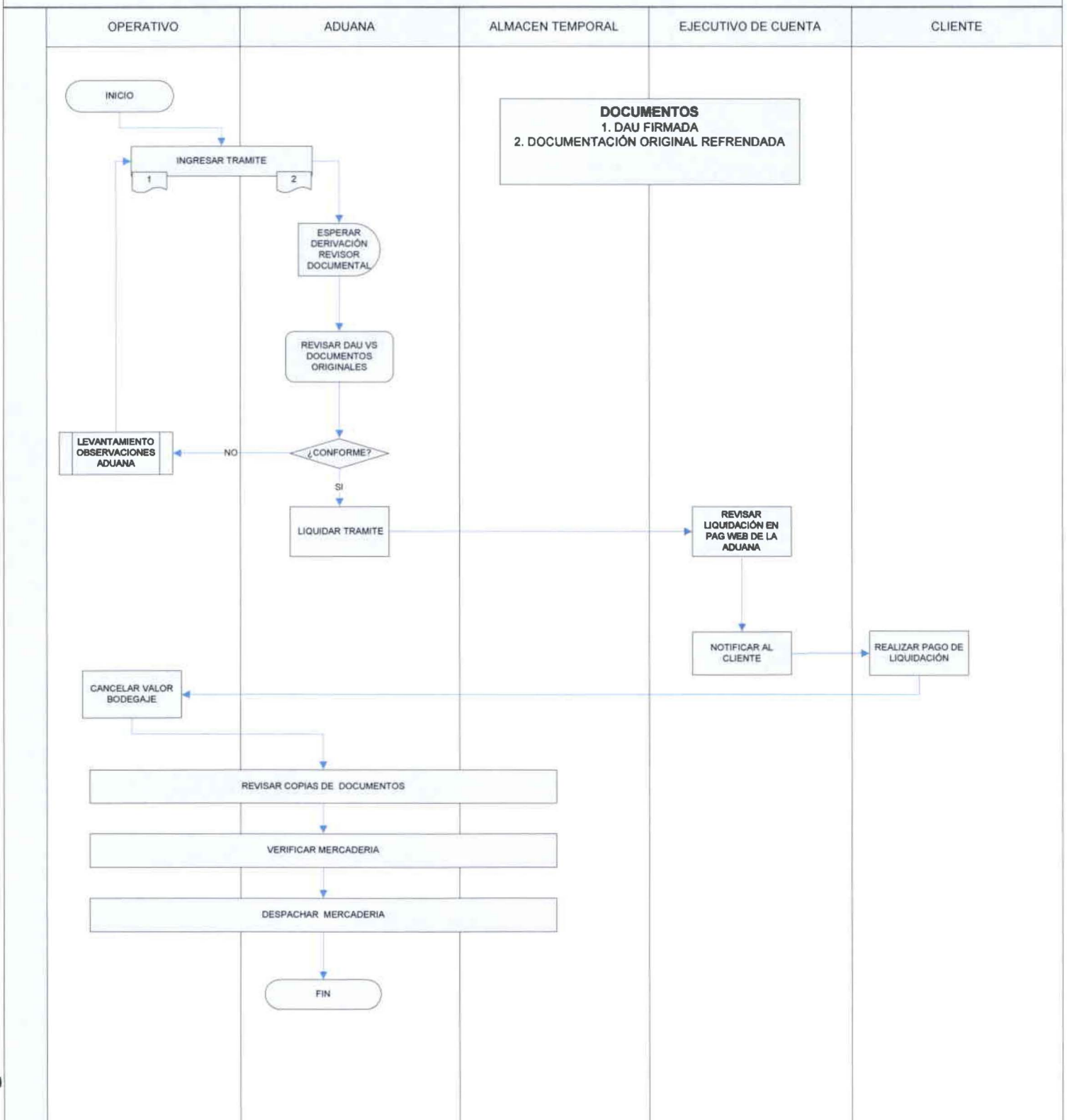
MACRO PROCESO: AGENCIA DE ADUANAS
 PROCESO: IMPORTACIONES
 SUBPROCESO: AFORO, LIQUIDACION Y DESPACHO TRAMITE MENOR A \$4000 FOB

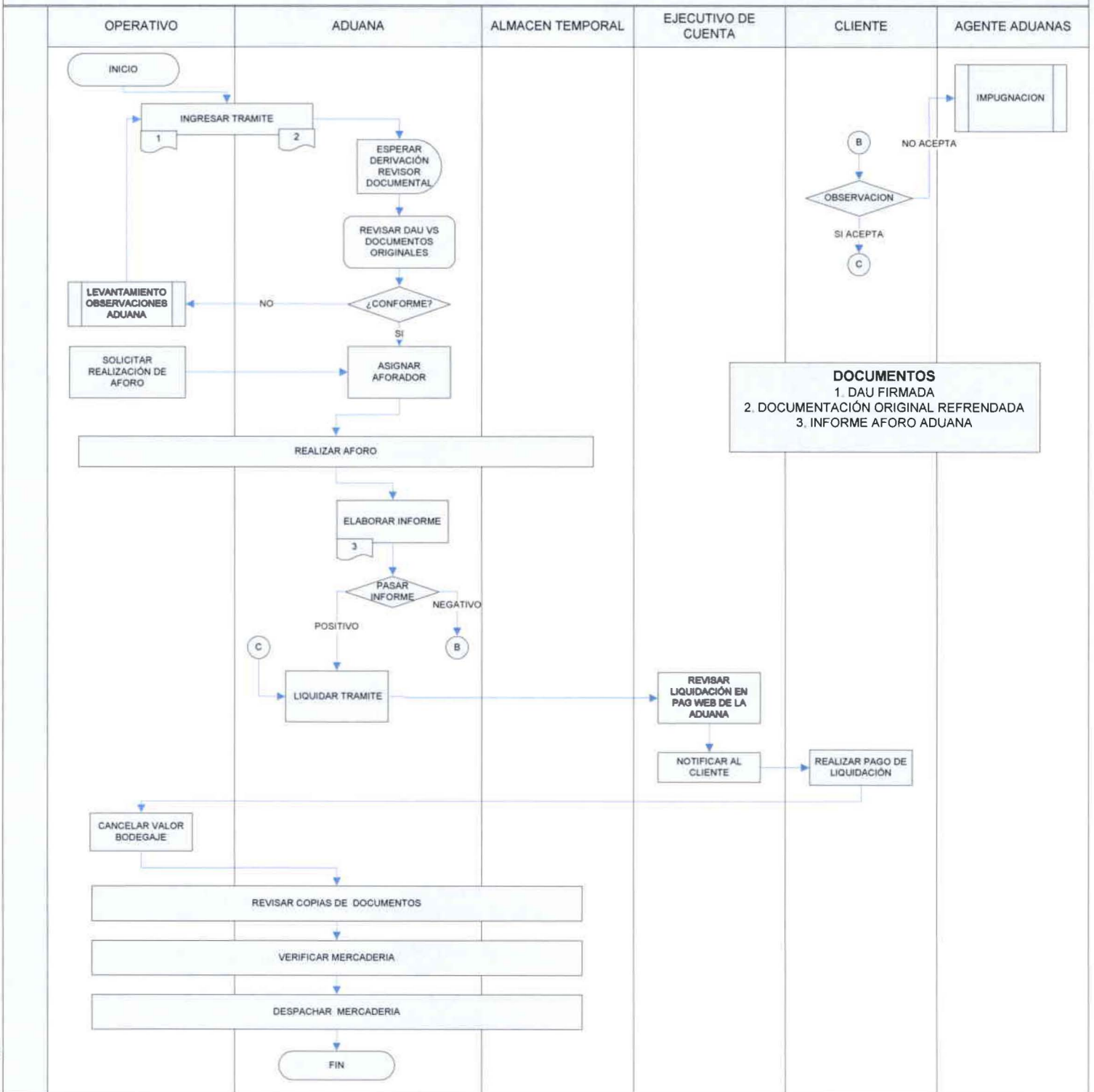
FECHA DE ELABORACIÓN: 2009-06-01
 SITUACIÓN: ACTUAL
 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:
 PAG: 1

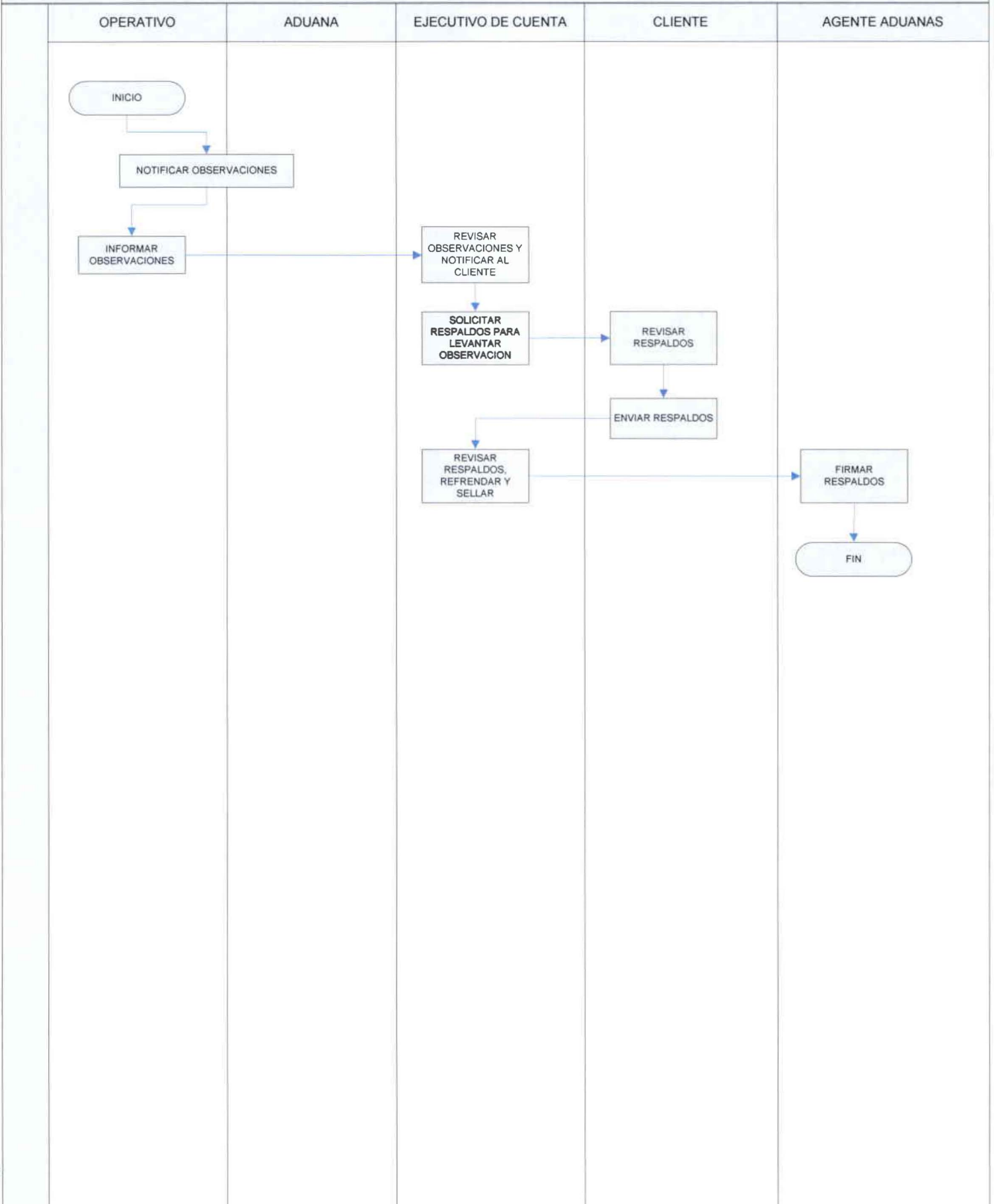


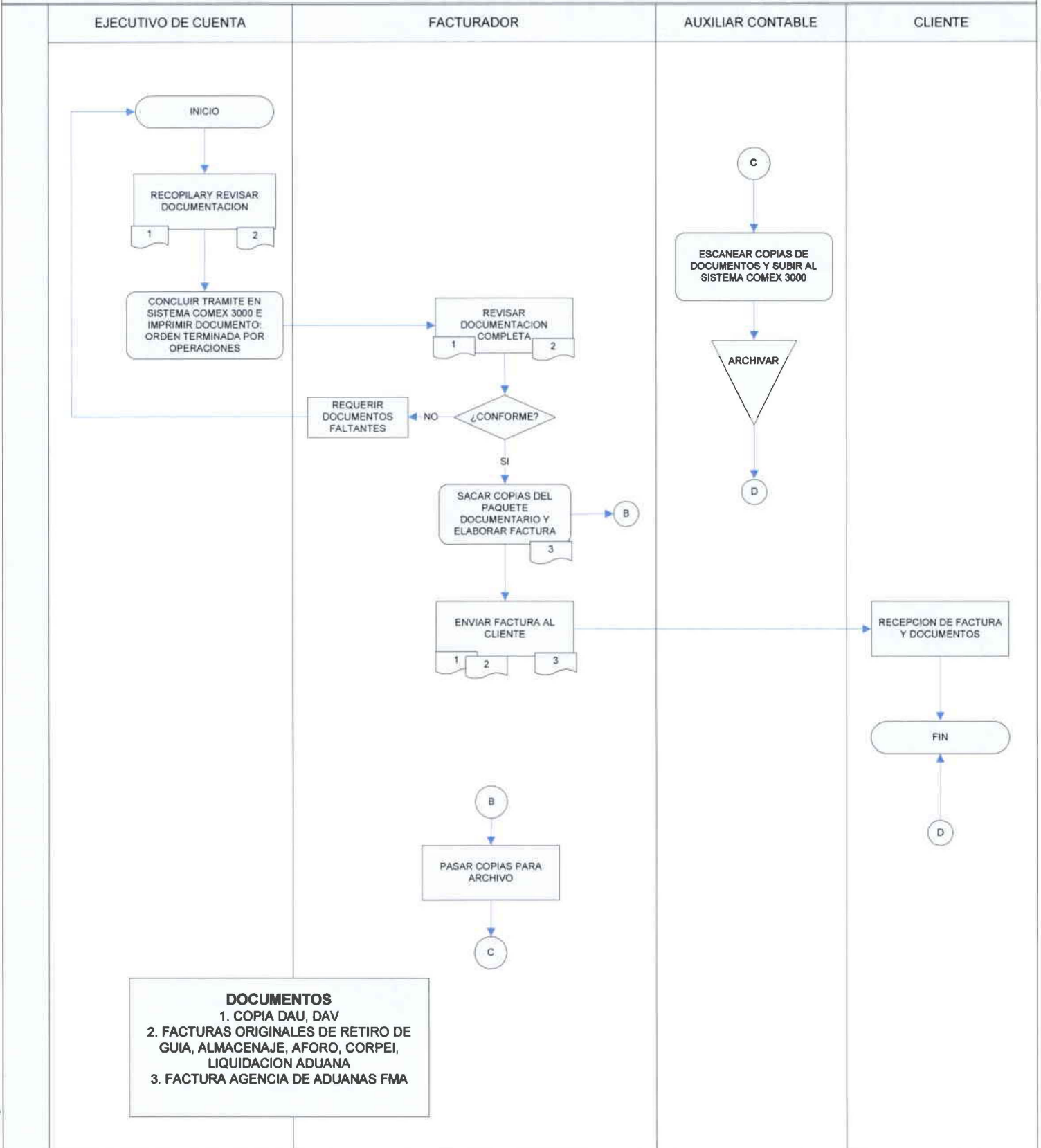
MACRO PROCESO: AGENCIA DE ADUANAS
 PROCESO: IMPORTACIONES
 SUBPROCESO: AFORO, LIQUIDACION Y DESPACHO TRAMITE MAYOR A \$4000 FOB DOCUMENTAL

FECHA DE ELABORACIÓN: 2009-06-01
 SITUACIÓN: ACTUAL
 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:
 PAG: 1





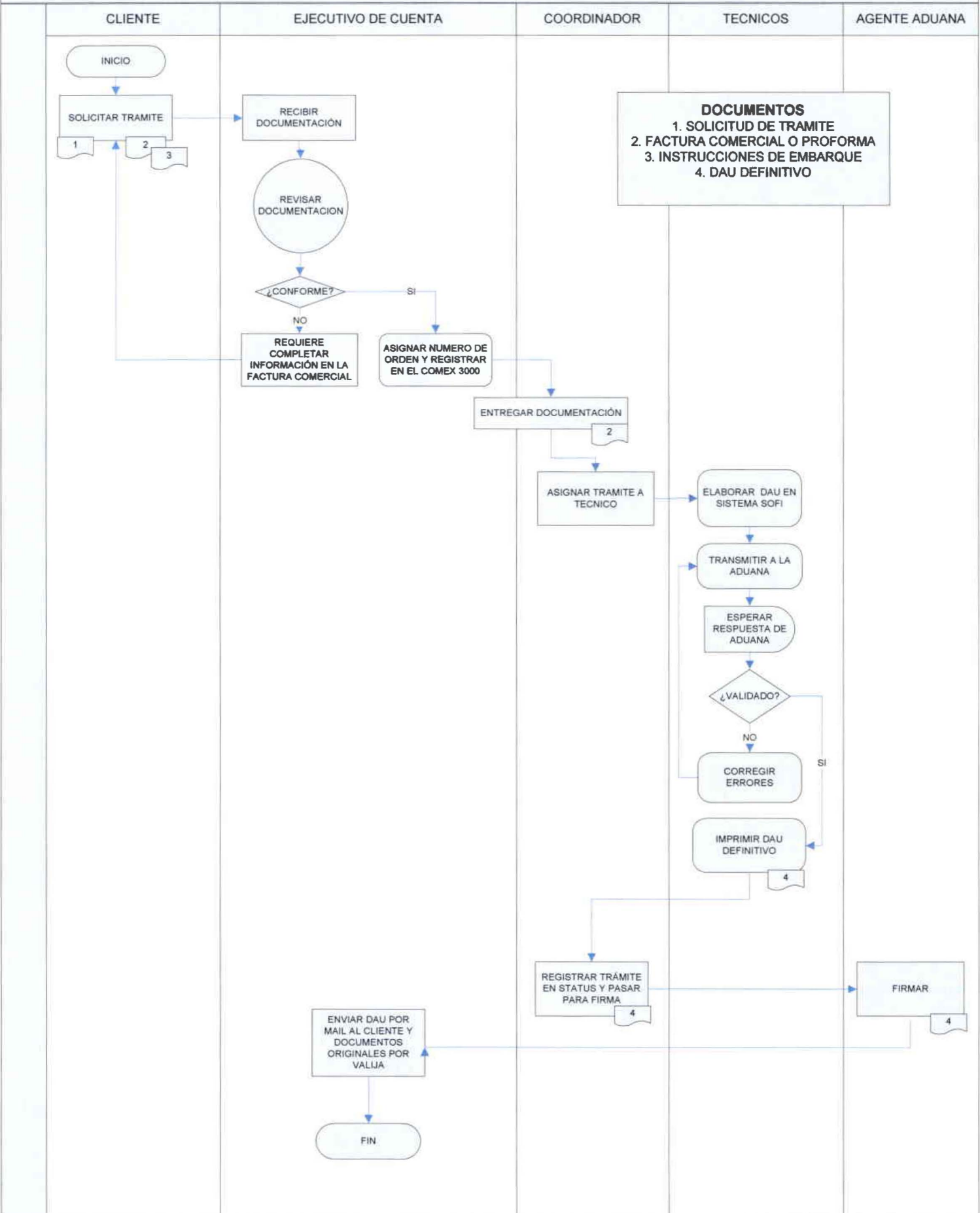


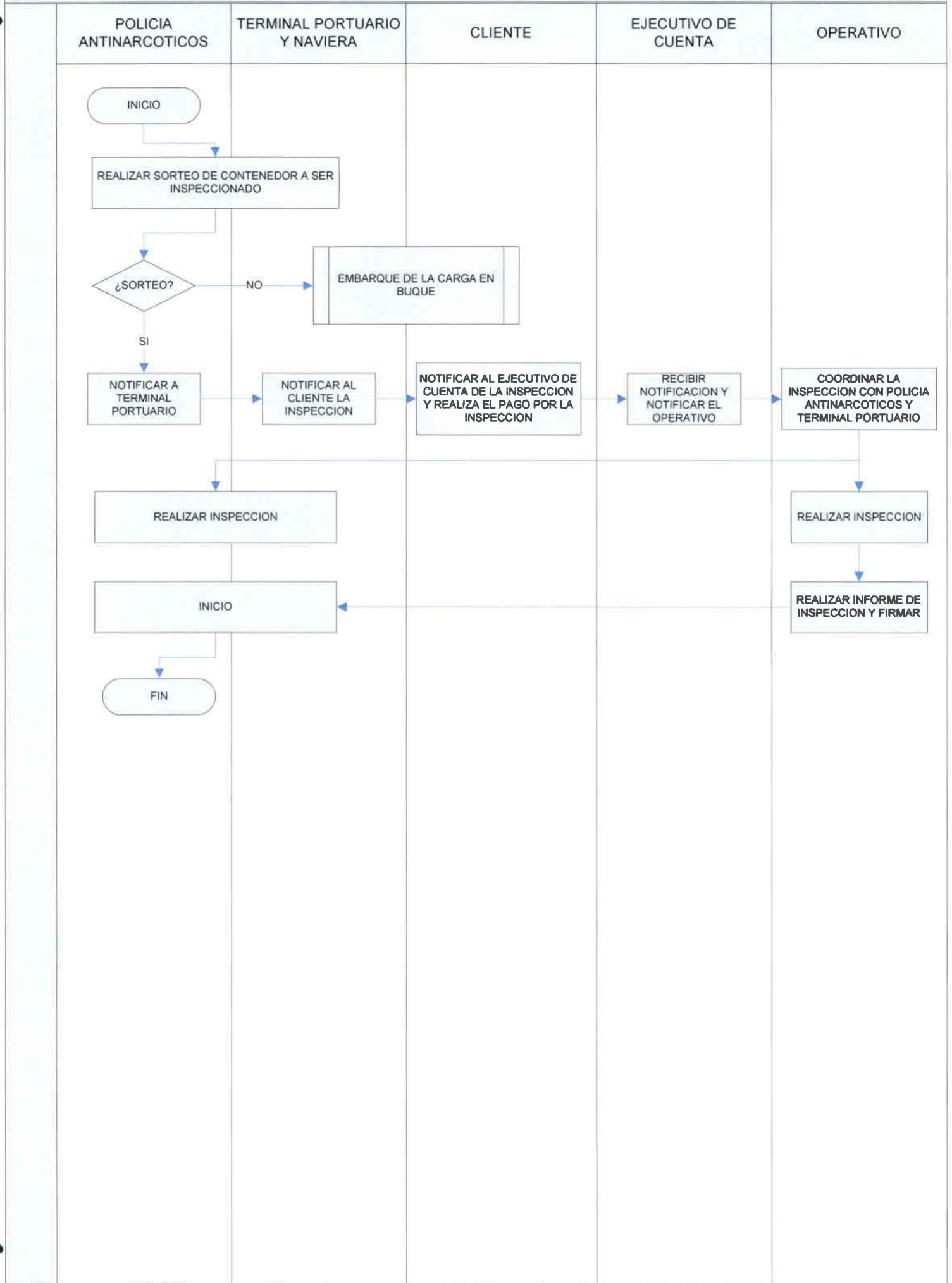


ANEXO 2

MACRO PROCESO: AGENCIA DE ADUANAS
 PROCESO: EXPORTACIONES
 SUBPROCESO: ELABORACIÓN ORDEN DE EMBARQUE (REGIMEN 15)

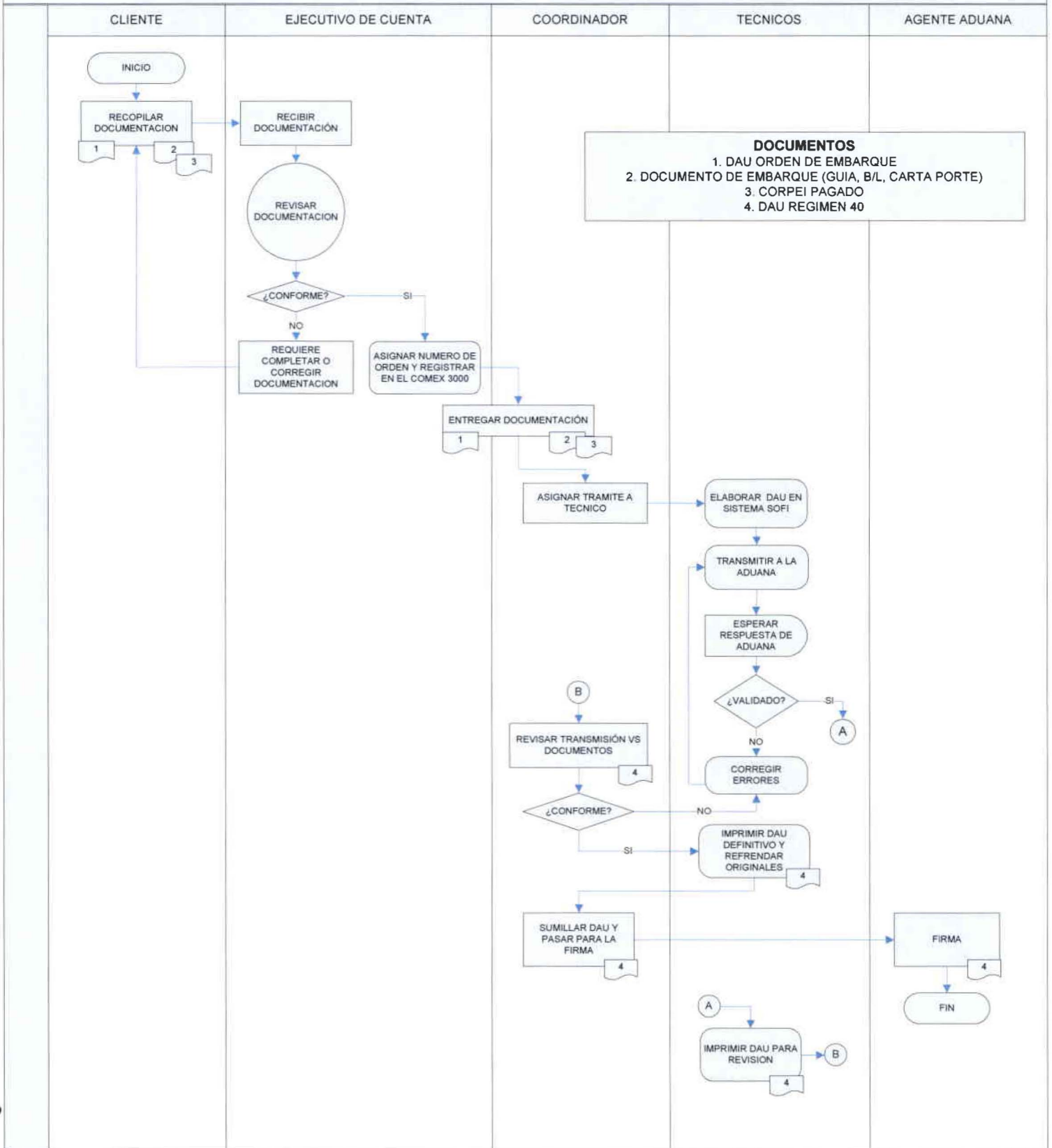
FECHA DE ELABORACIÓN: 2009-06-01
 SITUACIÓN: ACTUAL
 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:
 PAG: 1

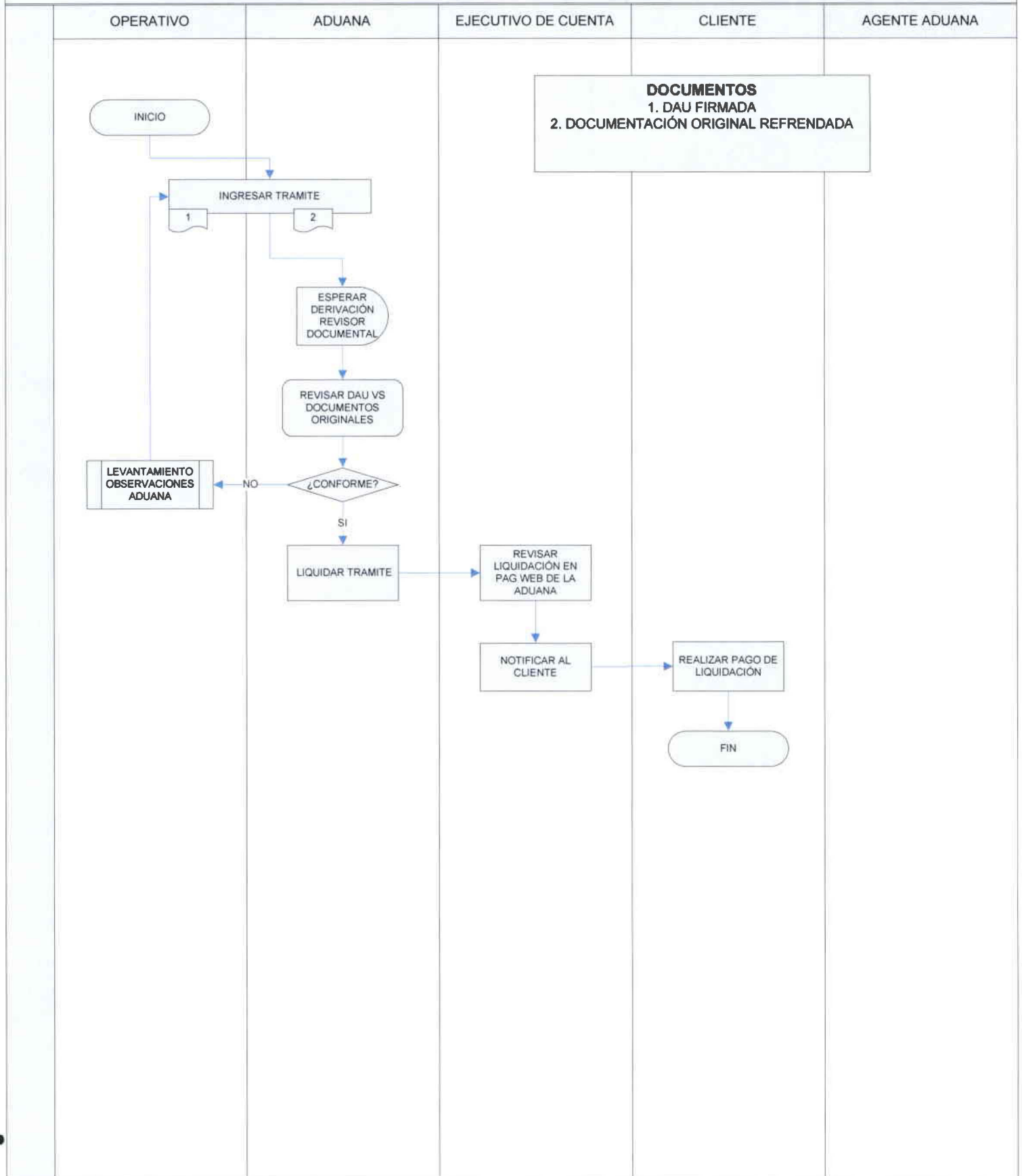




MACRO PROCESO: AGENCIA DE ADUANAS
 PROCESO: EXPORTACIONES
 SUBPROCESO: CANCELACIÓN EXPORTACIÓN (REGIMEN 40)

FECHA DE ELABORACIÓN: 2009-06-01
 SITUACIÓN: ACTUAL
 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:
 PAG: 1

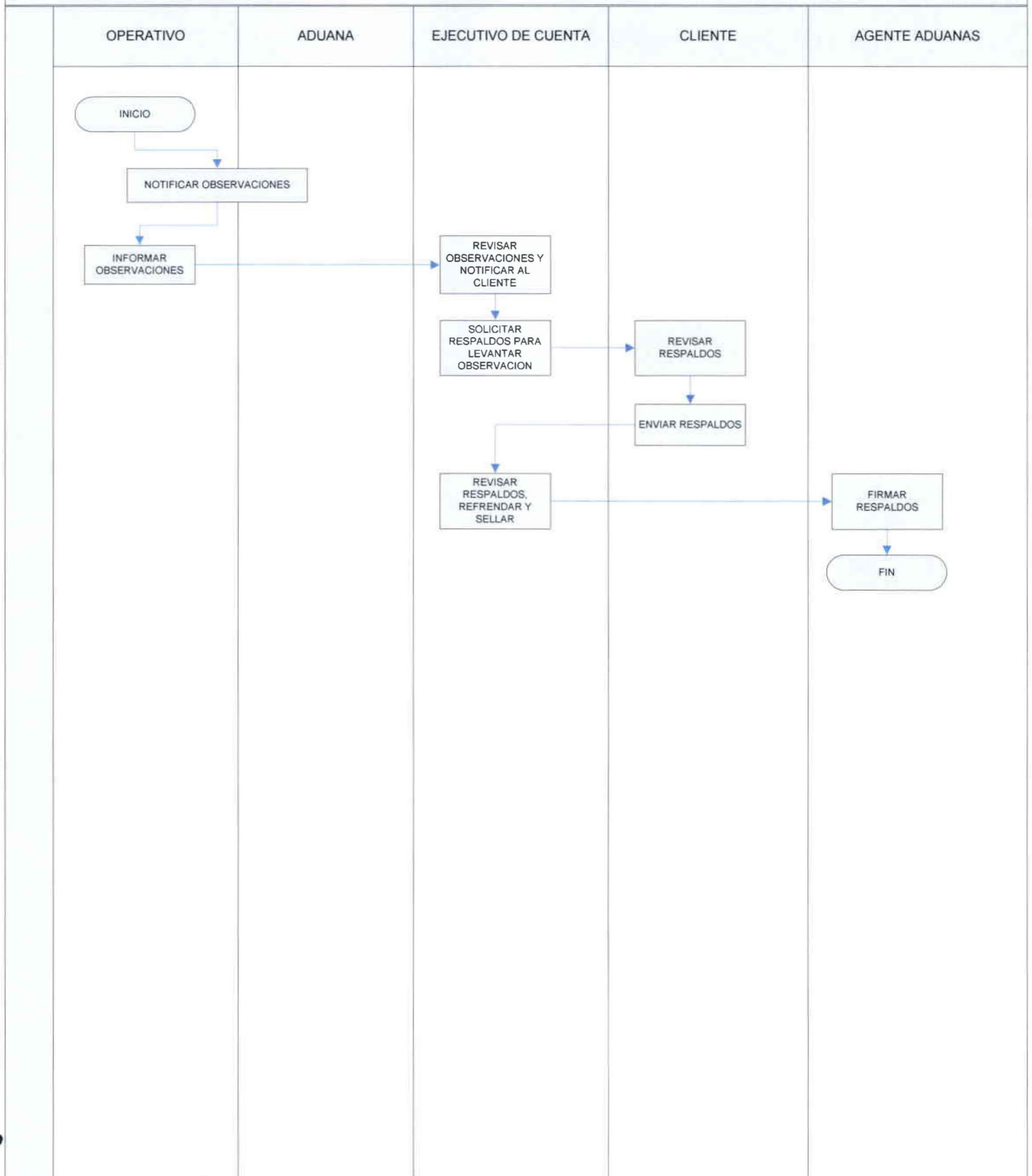


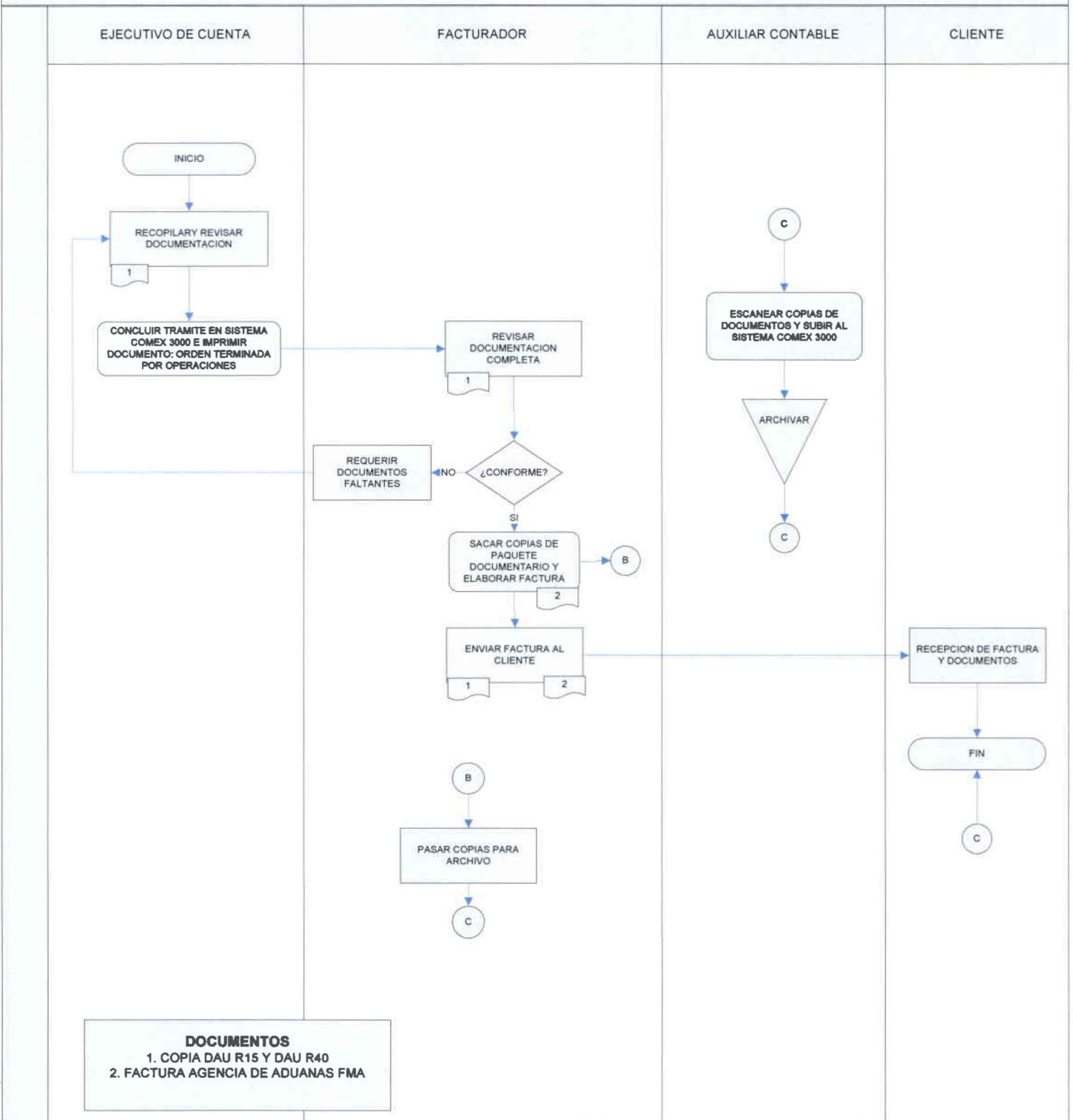


MACRO PROCESO: AGENCIA DE ADUANAS
 PROCESO: EXPORTACIONES
 SUBPROCESO: LEVANTAMIENTO OBSERVACIONES ADUANA

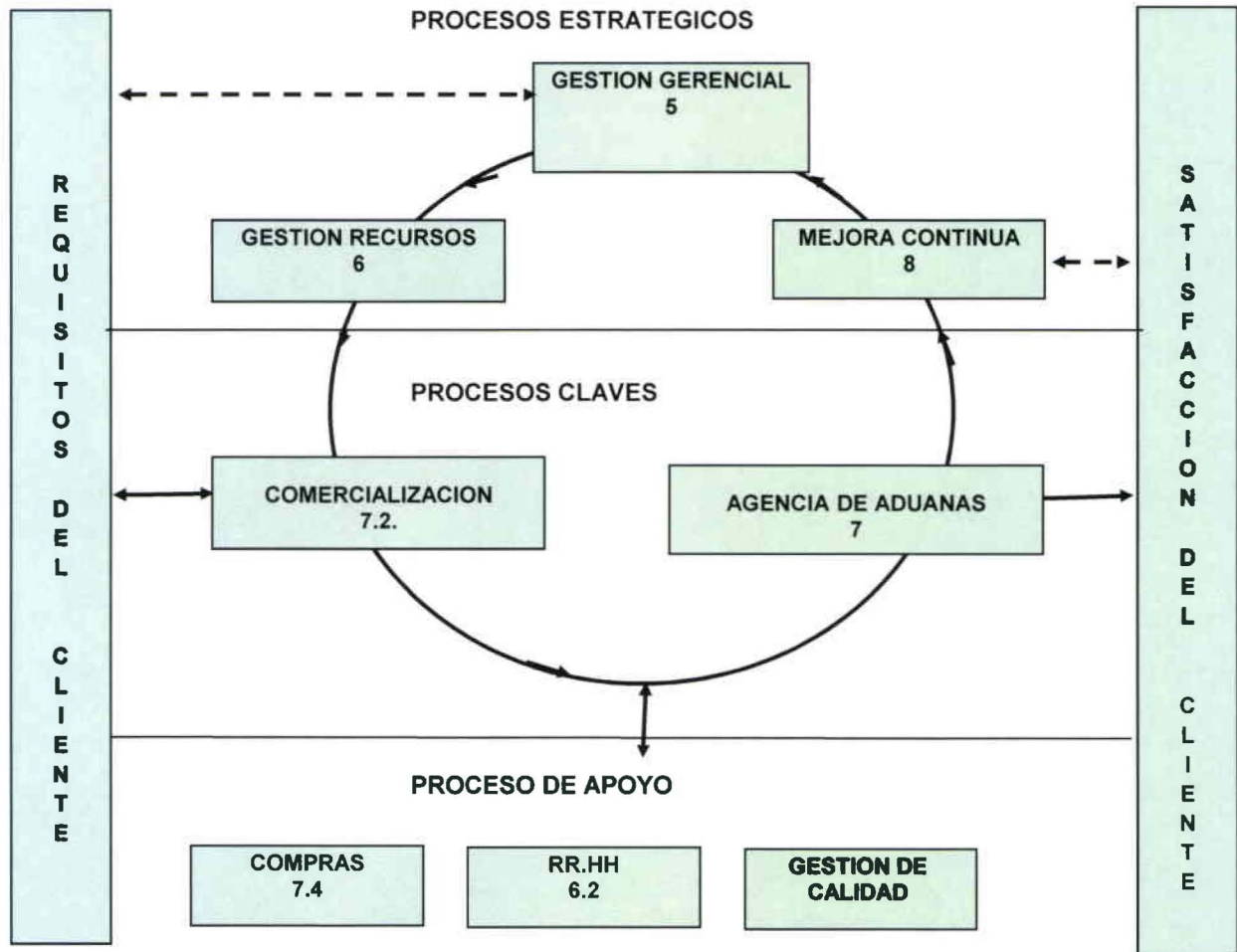
FECHA DE ELABORACIÓN: 2009-06-01
 SITUACIÓN: ACTUAL
 FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:

PAG: 1





ANEXO 3



ANEXO 4



P-GC-001
Control de la Documentación

Procedimiento para el Control de la Documentación

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 1 de 7



P-GC-001
Control de la Documentación

1.- Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para controlar documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.- Responsabilidades

La Gerencia General es responsable de designar a los autores de los documentos.

El autor es responsable de redactar el documento, crear los registros pertinentes, obtener un número de documento y entregar el mismo para la revisión al coordinador del departamento.

Los coordinadores de departamento son responsables de aprobar los documentos para su área de responsabilidad.

El Representante de la Dirección es responsable de asignar números a los documentos, mantener una lista maestra, publicar artículos nuevos y revisados en la red, distribuir copias impresas de los documentos y revisar los documentos.

Todos los empleados son responsables de revisar los documentos al utilizarlos y hacer solicitudes de edición a los documentos para actualizarlos en la medida que sea necesario.

El empleado de sistemas es responsable de hacer una copia de seguridad diaria de la red.

La persona encargada de sistemas es responsable del mantenimiento de los programas que controlan los procesos.

3.- Definiciones

Procedimiento: Documento que explica los procesos de trabajo específicos y cómo se está cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001.

Instrucciones de Trabajo: Instrucciones paso a paso sobre cómo debe realizarse una tarea.

Anexos: Documentos utilizados para clarificar o ejemplificar la información descrita en los procedimientos e instrucciones de trabajo.

Formularios: Documentos utilizados para mantener un registro de haber completado un proceso o parte de un proceso descrito en los procedimientos o instrucciones de trabajo.

Registros: Formularios completados o información generada como resultado de procesos descritos en un documento y conservado como se indica en el procedimiento Control de Calidad de Registros.

Referencias: Documentos externos o fuentes utilizadas al preparar documentación y cumplir tareas.

Documentos Relacionados: Otros documentos que puedan requerir alteración si el documento actual es revisado o cambiado.

Plantillas: Documentos electrónicos utilizados para crear un sistema de documentación de calidad.

4.- Equipo / Software

No Aplica.

5.- Instrucciones

- Creación de Documentos:

- Cuando se identifique la necesidad de un documento, la Gerencia General asignará un autor para el documento. Cualquier empleado puede ser asignado como autor de documentos en el área en que se desempeña.
- El autor escribe el documento y prepara los registros relacionados. Los documentos incluyen:
 - a) El Manual de Calidad.
 - b) Procedimientos.
 - c) Instrucciones de Trabajo.
 - d) Anexos.
 - e) Registros.
 - f) Referencias.
 - g) Plantillas.

- Aprobación de Documentos:

- El autor entrega los documentos al coordinador del departamento y al Representante de la Dirección para ser revisado y aprobado; ellos firman las hojas de historia de revisión y la de aprobación para que quede registrada su aprobación.
- El Representante de la Dirección incluye las iniciales de quienes aprobaron los documentos, al publicar las copias electrónicas en la red.

- Identificación y Distribución de Documentos:

- Todos los documentos contienen la siguiente información:
 - a) Nombre de la empresa.
 - b) Título del documento.
 - c) Número del documento.
 - d) Fecha y Revisión Actual.

- Numeración de Documentos:

- Manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios y anexos son numerados utilizando el siguiente esquema: Se utiliza un sistema de tres elementos X-XX-XXX donde la primera X identifica el documento:

M: Manual

D: Procesos

P: Procedimiento

I: Instrucciones de trabajo

F: Formato

A: Anexo

N: Norma, documento externo, requisitos legales

- Las siguientes XX, identifican la gerencia o departamentos quienes preparan, emiten y mantienen la documentación del SGC según se requiera:

OP: Operaciones: Producción y Servicio

CA: Coordinación Administrativa: Gerencia, Recursos Humanos, Compras

CF: Coordinación Financiera: Contabilidad

GC: Gestión de Calidad: Control de Calidad y Administración de Calidad, Inspección y control de documentos e información.

- Finalmente las XXX son un número correlativo, 001, 002, 003 y así en adelante. Por ejemplo:
 - Manual de Calidad: M-CG-001
 - Manual de procedimientos operativos: M-OP-002
 - Normas Aplicables: N-GC-003

- Los autores obtienen el número de documento del Representante de la Dirección.
- Los documentos aprobados se entregan al Representante de la Dirección y son ingresados a la Lista Maestra de Documentos como se explica en las instrucciones de trabajo de la Lista Maestra de Documentos. Los documentos aprobados con las firmas originales son las copias "Maestras" y son mantenidas en el archivo de Documentos Maestros.
- El Representante de la Dirección publica documentos nuevos y revisados en la red y distribuye copias impresas a los puntos de uso, de acuerdo con la Lista Maestra.
- Las copias impresas son controladas listando la distribución del documento en la Lista Maestra y poniendo un sello "COPIA CONTROLADA" para indicar que los documentos están siendo controlados.
- Las plantillas del documento incluyen una fecha automática de impresión. Las copias electrónicas de instrucciones de trabajo, procedimientos y anexos que se imprimen para uso son controladas con esta fecha de impresión. Las copias impresas son válidas por 24 horas a partir de la fecha impresa excepto cuando tienen el sello "copia controlada" en tinta roja. No están autorizadas las copias de estos documentos controlados.

- A las Referencias y Documentos de Origen Externo se les asigna un número y se les antepone la letra N delante de ese número y se registran en la Lista Maestra. Una vez se ha asignado un número a una referencia ésta puede ser utilizada como referencia para varios documentos bajo el número original que le fue asignado.
- Revisiones de Documentos
- Los documentos son revisados durante su uso regular y durante las auditorías internas. Los documentos son actualizados en la medida que se considere necesario durante estas revisiones.
 - Los documentos son revisados para actualizar o aclarar información utilizando el formulario de Solicitud de Edición de Documento.
 - Las revisiones se hacen electrónicamente y un resumen de la revisión y la fecha de revisión son registrados en la sección de revisión del documento.
 - Las revisiones de documentos deben pasar los pasos de aprobación, identificación y distribución descritos. Los cambios al documento son aprobados por la persona que se desempeñe en el mismo cargo de quien hizo la revisión original y firmó el documento original indicando su aprobación.
- Administración de los Documentos Obsoletos.
- Una copia impresa del documento obsoleto se conserva y se marca como "COPIA DE ARCHIVO". La petición de cambio al documento se guarda con la copia archivada.
 - La copia archivada se mantiene en un archivo.
 - Las versiones electrónicas de documentos obsoletos son marcadas como "Copias de Archivo" y se moverán a una carpeta de archivo electrónico para ser utilizado como referencia.
- Copia de Seguridad Electrónica
- La documentación ISO de la empresa es conservada dentro de la red de la empresa. Una copia de seguridad electrónica es hecha a diario por personal de sistemas.



P-GC-001
Control de la Documentación

6.- Formularios y Registros

L-GC-001 Lista Maestra de Documentos.

7.- Anexos

Ninguno.

8.- Documentos Relacionados

Ninguno.

9.- Referencias

Ninguna.

10.- Revisiones

HISTORIAL DE REVISIONES				
No Revisión	Fecha	Modificación	Razón	Responsable



P-GC-001
Control de la Documentación

Procedimiento para el Control de la Documentación

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 1 de 7

ANEXO 5

ANEXO 6



Manual de la Calidad

ISO 9001:2008

de

Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda.

Enrique Iturralde Oe3-61 y Av. De la Prensa

Quito - Ecuador

Redactado: Fernanda Mosquera y

Francisco Torres

Aprobado:

Aprobado:

Fecha documento: 23 de julio 2009

Fecha revisión:

No. de Revisión:

Lista de Distribución

Personas Autorizadas	Copia #	Emitido
Representante de la Dirección	001-001	25 de julio 2009

Introducción

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de:

- satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008
- documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa
- entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes
- mejorar la administración global de la Agencia de Aduanas de la empresa

El manual describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la empresa.

El manual está dividido en ocho secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber de La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. de implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia. Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los empleados de La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2008 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y brindar las directivas necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

Sección 1: Alcance

1.1 Generalidades

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

El sistema no comprende el diseño, desarrollo (cláusula 7.3) de los servicios de la empresa.

1.2 Aplicación

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta organización y son documentados como exclusiones:

- Cláusula 7.3. Diseño y desarrollo no aplica ya que es una empresa de servicios aduaneros.
- Cláusula 7.5.5. Conservación del producto no aplica ya que es una empresa de servicios aduaneros.
- Cláusula 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición no aplica ya que la empresa no necesita tener ningún tipo de dispositivos.

Sección 2: Referencias normativas

2.0 Referencias del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

- UNI EN ISO 9001-2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

Sección 3: Definiciones

3.0 Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad

Esta sección trata definiciones específicas para La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda.

- **Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientar a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Calidad:** Grado en que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- **Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio.
- **Coimpexa Cía.: Ltda.:** Corporación de Agentes de Aduana Mosquera Aulestia, compañía Limitada
- **Control de Calidad:** Es otra parte de la gestión de la calidad par disponer el cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Mejora de la Calidad o Mejora Continua:** Es parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir en que se cumplirán los requisitos de la calidad, esto puede estar relacionados con cualquier aspecto de eficacia, eficiencia o la trazabilidad.

- **Objetivo de calidad:** Algo ambicionado o pretendido con la calidad.
- **Planificación de la Calidad:** Es parte de la gestión de calidad, enfocada a los establecimientos de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresan en la alta Dirección.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso
- **Proceso:** Se define como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que proporciona un producto.
- **Satisfacción al cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y requerimientos a tiempo.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de Gestión:** Es el que establece la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de calidad:** Sirve para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **SGC. Sistema de Gestión de la Calidad:** Describe los fundamentos de los sistemas de Gestión de Calidad, los cuales constituyen el objetivo de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.
 - a) Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
 - b) Las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos.
 - c) Los usuarios de los productos:
 - d) Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad por ejemplo proveedores, clientes, entes reguladores;
 - e) Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, evaluación de la Norma ISO 9001 por ejemplo: auditores, entes reguladores, organismos de certificación/ registros.
 - f) Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad adecuado para dicha organización.

Sección 4: Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos generales

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008.

Los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección son algunas de las técnicas y las herramientas que La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. usa para medir y mejorar el sistema continuamente.

- El Gerente General junto con los coordinadores de departamento y los empleados con mayor número de años de trabajo y experiencia, identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, la secuencia y las interacciones entre estos.
- Por cada proceso identificado se determinaron los criterios y métodos de funcionamiento así como también se determinaron la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para la efectiva operación y el control de tales procesos.
- Cada proceso es supervisado, medido y analizado para identificar e implementar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- El Diagrama de Flujo de Proceso se encuentran como Anexo 1 y 2.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

Nivel de División

- Nivel 1 –La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.
- Nivel 2 - Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Nivel 3 –Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

Nivel de Departamento

- Nivel 4 –Instrucciones de trabajo.
- Nivel 5 - Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la organización para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2 Manual de Calidad

Este Manual de Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles por la Gerencia General y los coordinadores de departamento. El manual describe con exactitud nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de la Calidad se detallan en la sección uno de este manual. Cada sección del manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.

4.2.3 Control de documentos

Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos (P-GC-001). Este procedimiento define el proceso para:

- Aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar según necesidad y re-aprobar los documentos.
- Garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.
- Evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.

4.2.4 Control de registros de calidad

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros son conservados de acuerdo con el Procedimiento Control de los Registros de Calidad (P-GC-002).

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles. La Tabla de Control de los Registros de Calidad define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad. La tabla siguiente identifica los registros requeridos por la norma:

Lista Registros de Calidad

Cláusula #	Número	Título
5.6.1	F-GC-XXX	
6.2.2		
7.1		
7.2.2		
7.3.2		
7.3.4		
7.3.5		
7.3.6		
7.3.7		
7.4.1		
7.5.2		
7.5.3		
7.5.4		
7.6		
7.6		
7.6		
8.2.2		
8.2.4		
8.3		
8.5.2		
8.5.3		

Procedimientos relacionados

Control de documentos	P-GC-001
Control de Registros de Calidad	P-GC-002

Sección 5: Responsabilidad de la Dirección

5.1 Responsabilidad de la Dirección

La Gerencia General ha estado activamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y ha proporcionado la visión y la Dirección estratégica para el crecimiento de dicho sistema estableciendo los objetivos de calidad y la política de calidad.

Para seguir ofreciendo el liderazgo y demostrar el compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la Gerencia General:

- Comunica a los empleados la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos de la ley.
- Establece los objetivos de calidad en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa.
- Revisa la Política de Calidad para determinar la continua idoneidad durante las reuniones de Revisión de la Dirección.
- Realiza reuniones trimestrales para evaluar la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia.
- Identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios.
- Finalmente, garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2 Enfoque al cliente

Para satisfacer los requisitos de los clientes y para superar sus expectativas, Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. se esfuerza continuamente en identificar las necesidades presentes y futuras de ellos.

Nuestro proceso de comunicación garantiza que los requisitos de los clientes así como también aquellos de la ley sean determinados, comprendidos, convertidos en requerimientos internos y comunicados a las personas apropiadas de nuestra organización.

5.3 Política de calidad

La Dirección General estableció la Política de Calidad.

La Política de Calidad es apropiada al propósito de la organización y expresa las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por la organización. Además, ésta proporciona el alcance necesario para determinar objetivos específicos de calidad y ofrece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la eficiencia de nuestro sistema.

La Política de Calidad ha sido comunicada a todos los empleados y está incluida en el proceso de orientación de los empleados nuevos y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. Está a la vista en lugares destacados en todas las instalaciones para mantener altos niveles dentro de nuestra organización.

La Dirección General examina la Política de Calidad en cada una de las reuniones de Revisión de la Dirección para determinar la idoneidad continua.

“La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. ofrecerá servicios que siempre satisfagan o sobrepasen los requerimientos y expectativas de nuestros clientes. Buscaremos activa y constantemente el perfeccionamiento de la calidad mediante programas que permitan a cada empleado realizar correctamente su trabajo y desde el primer momento.”

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son establecidos y aprobados por la Gerencia General en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa. Estos objetivos son específicos, mensurables y conformes a la política de calidad.

Los objetivos han sido establecidos a nivel de empresa, a nivel de departamento, a nivel de servicio y a nivel de proceso y son registrados en la Tabla de Objetivos de Calidad.

La Gerencia General revisa cada objetivo de calidad contra metas de rendimiento y comunica el progreso a los empleados.

Los objetivos de calidad de la Agencia de Aduanas son:

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda.
- Mantener reuniones anuales con los clientes VIP para percibir sus inquietudes y necesidades e ir implementando aquellas que sean viables.
- Llevar el status actualizado de los clientes para tener un control de los trámites.
- Realizar el análisis de cuentas y reportes cada 30 días o cuando el cliente lo requiera.
- Disminuir los tiempos en un 25% en la realización de los trámites aduaneros.
- Disminuir en un 2% mensual la cartera vencida de la empresa.
- Incrementar en un 20%, cada año la capacitación al personal de la empresa.
- Realizar adecuaciones y mejoras en las instalaciones, equipos tecnológicos y comunicaciones de la empresa de acuerdo al diagnostico anual.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema de calidad ha sido planificado e implementado para satisfacer nuestros objetivos de calidad y los requisitos de la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001. La planificación de calidad se manifiesta en la medida en que se planifican y se implementan cambios que afectan el sistema de calidad.

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido implementado de manera eficaz y la Gerencia General asegura que la integridad del sistema es mantenida cuando se planean e implementan cambios que afecten a la calidad.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se ha establecido un organigrama para mostrar la interrelación del personal en la organización. Las descripciones del puesto de trabajo definen las responsabilidades y autoridad de cada uno de los cargos en el organigrama.

Las descripciones del puesto de trabajo y el organigrama son revisados y aprobados con respecto a su idoneidad por la Gerencia General y los Coordinadores de departamento. Estos documentos están disponibles en toda la organización para ayudar a los empleados a entender las responsabilidades y autoridad.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Gerencia General ha encargado al Coordinador Administrativo ser el Representante de la Dirección de La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. y como tal el tiene, además de otras competencias, la responsabilidad y la autoridad de:

- Garantizar que todos los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos, implementados y mantenidos.
- Informar sobre el desempeño y rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y advertir sobre las mejoras que son necesarias.
- Asegurar que existe un proceso adecuado para fomentar la conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.
- El Representante de la Dirección debe actuar como un enlace con partes externas, tales como clientes y/o auditores en asuntos relacionados con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 Comunicación interna

Nuestro proceso de comunicación interna comunica la efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad a todos los empleados de la Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda.

Los métodos definidos para la comunicación interna incluyen:

- Las reuniones entre departamentos y la Dirección.
- La conducción de la Revisión de la Dirección.
- La circulación de actas de reuniones.
- Otros tipos de comunicación rutinaria del negocio (mails y memos).

5.6 Revisión de la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Gerencia General revisa el Sistema de Gestión de la Calidad trimestralmente durante las reuniones de Revisión de la Dirección.

La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia, e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. Se conservan registros de cada reunión de revisión administrativa.

5.6.2 Información para la revisión

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la revisión de la información aportada para la Revisión de la Dirección. Entre otra información, se cuenta con:

- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación de los clientes.
- Desempeño del proceso y conformidad del producto.
- Datos de calidad en el ámbito de la empresa.
- Estado de las acciones preventivas y correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones administrativas anteriores.
- Cambios proyectados que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la Revisión de la Dirección se utilizan como objetivos para generar una mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y una mejora del producto.

Durante las reuniones de revisión, la Gerencia General y los Coordinadores identifican las acciones apropiadas que deben emprenderse para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y la necesidades de recursos.

Cualquier decisión que se tome durante la reunión, las acciones asignadas, quien es responsable y su fecha límite de realización se registran en las actas de Revisión de la Dirección.

Sección 6:

Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La empresa ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con la norma ISO 9001:2008. Esta implementación se logró con el compromiso de la Dirección y con los recursos suficientes para realizarla.

Para mantener eficazmente el proceso y mejorarlo continuamente, la Dirección establece y proporciona los recursos necesarios.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

Para garantizar la competencia de nuestro personal, se han preparado descripciones del puesto de trabajo que identifican la cualificación requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad del producto.

Dentro de esta cualificación se incluyen los requisitos de educación, habilidades y experiencia. Las cualificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada cargo.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La cualificación se revisa durante la contratación, cuando un empleado cambia de cargo o cuando se modifican los requisitos para un cargo. Recursos Humanos mantiene registros de las cualificaciones de los empleados.

Si se encuentran discrepancias entre la cualificación del empleado y los requisitos del puesto, se decide dar capacitación o se emprende otra acción para brindar al empleado la capacidad necesaria para su tarea. En este último caso se evalúan los resultados para determinar si fueron eficaces. Todos los empleados reciben capacitación sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

6.3 Infraestructura

Para satisfacer los objetivos de calidad y los requisitos del servicio La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. ha determinado la infraestructura necesaria.

La infraestructura ha sido proporcionada e incluye casa, área de trabajo, elementos utilitarios, equipo de proceso y servicios de apoyo. A medida que surgen nuevas necesidades de infraestructura, se documentarán en proyectos de calidad. Se da mantenimiento a la infraestructura existente para asegurar la conformidad del servicio.

6.4 Ambiente de trabajo

Se mantiene un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad del servicio. Los requisitos se determinan durante la planificación de calidad.

El ambiente laboral se administra para que constantemente sea el adecuado. Se evalúan los datos del sistema de calidad para establecer si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del servicio o si es necesario emprender acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

Sección 7:

Realización del servicio

7.1 Planificación de la realización del servicio

La planificación de calidad es requerida antes de que se implementen nuevos procesos.

Durante esta planificación, la Gerencia General y/o el personal designado identifican:

- Los objetivos de calidad y los requisitos del servicio.
- Los procesos, la documentación y los recursos necesarios.
- Los requisitos de verificación, validación e inspección.
- Los criterios para la aceptación del servicio.

Dentro de los resultados de la planeación de calidad se incluye la documentación de proyectos de calidad, procesos, procedimientos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. determina los requisitos del cliente antes de aceptar un trámite. Dentro de los requisitos del cliente se incluyen aquellos:

- Exigidos por el cliente.
- Exigidos por las actividades de entrega y posteriores a la entrega.
- No establecidas por el cliente, pero necesarias para el uso específico.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Los requisitos adicionales determinados por La Agencia de Aduanas.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. tiene un proceso definido para la revisión de los requisitos relacionados con el producto. La revisión se realiza antes de la aceptación del trámite. El proceso garantiza que:

- Los requisitos del servicio están definidos.
- Se resuelven las discrepancias entre los requisitos del contrato o el pedido y los expresados con anterioridad.
- La Agencia de Aduanas tiene la capacidad de satisfacer los requisitos definidos.
- Se conservan registros que muestran los resultados de la revisión y cualquier acción que surja de la misma.

- Cuando un cliente no suministra una instrucción documentada de los requisitos, estos se confirman antes de la aceptación.
- Cuando los requisitos del servicio cambia, La Agencia de Aduanas comunica dichos cambios al personal relevante y corrige los documentos correspondientes.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Agencia de Aduanas ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a la:

- Información sobre el servicio.
- Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.
- Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compra

Se sigue un procedimiento documentado (P-CA-003) para garantizar que el producto o servicio adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados.

El procedimiento delinea la extensión del control necesario para los proveedores. Los proveedores son evaluados y seleccionados con base en su capacidad de suministrar el producto o servicio de acuerdo con los requisitos, tal y como lo describe el procedimiento.

Los criterios de selección, evaluación y reevaluación son documentados en el procedimiento. Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se conservan como registros de calidad.

7.4.2 Información de las compra

La información de compra describe el producto o servicio que se va a comprar, en la que se incluye, según corresponda:

- Los requisitos para la aprobación del producto o servicio y los procesos.
- Los requisitos de calificación del personal.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos de compra se revisan para garantizar que los requisitos sean adecuados, antes de realizar pedidos al proveedor.

7.4.3 Verificación del producto comprado

El procedimiento describe el proceso utilizado para verificar que el producto adquirido satisface los requisitos especificados de compra.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicio bajo condiciones controladas.

Dentro de las condiciones controladas se incluyen, si corresponde:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- El uso de equipo adecuado.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de monitoreo y medición.
- La implementación de monitoreo y medición.
- La implementación de actividades de liberación del producto, entrega y post-entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Se encuentran establecidos diagramas de procesos y pueden verificarse mediante el seguimiento en el Comex 3000. Los procesos de desaduanización tienen tiempos límites establecidos por la Aduana, para los trámites de importación el tiempo es de 15 días y de no hacerlo así la mercadería cae en abandono.

7.5.3 Identificación y rastreabilidad

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. identifica el servicio a lo largo de la realización del mismo. El servicio es identificado con respecto a los requisitos de seguimiento.

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. controla y registra la identificación exclusiva del producto cuando la rastreabilidad es un requerimiento especificado.

7.5.4 Propiedad del cliente

La Agencia de Aduanas no maneja directamente la mercadería que es de propiedad del cliente pero si manejamos documentos originales para realizar los trámites en

Aduana. Cada trámite debe ser ingresado con documentos originales como son Factura Comercial, guía aérea, B/L o Carta Porte, póliza de seguro, etc. dependiendo del tipo de trámite que el cliente requiera. La Aduana no recibe documentos si no son originales.

Los documentos se identifican ya que en los mismos se encuentra en nombre del cliente, la orden de compra, pedido y descripción de la mercadería.

La propiedad intelectual del cliente se protege de acuerdo con los acuerdos de confidencialidad a los que se llegue con el cliente.

Cuando los documentos no sean aptos para uso, o se haya dañado o perdido, se informará al cliente.

Cualquier documento del cliente que esté dañado, perdido o no sea apta para uso deberá ser notificado al cliente mediante un informe elaborado por el ejecutivo de cuenta.

Documentos relacionados

Compras

P-CA-003

Sección 8:

Medida, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización tiene planes e implementa los procesos de monitoreo, medida, análisis y mejora, según corresponda:

- Para demostrar la conformidad del producto.
- Para garantizar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Para perfeccionar constantemente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Estos procesos son identificados en procedimientos documentados e incluyen la determinación de métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y qué tan extendido es su uso.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, La Agencia de Aduanas supervisa la información relacionada con la percepción del cliente con respecto al grado en que la organización a satisfecho sus requerimientos.

La empresa deberá realizar el seguimiento de la información con respecto a la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción. Esto lo podrá realizar a través de encuestas a dos tipos de clientes: clientes antiguos que ya recibieron el servicio un año antes de la encuesta y a los clientes a los que se les encuesta al momento de terminar su primer trámite. Las encuestas se realizan anualmente en el primer caso vía fax y en el segundo caso al momento del despacho de su carga.

Esta información permite la toma de acciones para aumentar el grado de satisfacción del cliente.

8.2.2 Auditoría Interna

La organización realiza auditorías internas a intervalos programados con el fin de establecer si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Se ajusta a los acuerdos planeados, a los requisitos de esta Norma Internacional y a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecido por la organización.
- Está eficazmente implementado y mantenido.

Se ha diseñado e implementado un programa de auditoría que identifica un programa de auditoría basado en la importancia de las áreas a ser auditadas, así como en los resultados de auditorías anteriores.

Los criterios de auditoría, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías y para informar y conservar los

resultados, están definidos y documentados en el Procedimiento Auditoría Interna (P-GC-004).

El responsable de la gestión del área que está siendo auditada tiene el deber de asegurar que las acciones son emprendidas sin demoras indebidas, con el fin de eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Dentro de las actividades de seguimiento se incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización aplica métodos adecuados para el monitoreo y, cuando corresponda, para la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para lograr los resultados proyectados.

Cuando estos resultados no se logran, se emprende la rectificación y la acción correctiva, según sea pertinente, para garantizar la conformidad del producto.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. deberá realizar el seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del cliente.

Los ejecutivos de cuenta son responsables de los procesos de identificación y seguimiento del servicio que se realizan en el sistema Comex 3000 donde se almacena toda la información tanto de los trámites de importación como de exportación.

8.3 Control del servicio no conforme

La organización garantiza que el servicio que no satisface los requisitos es identificado y controlado para evitar su entrega o uso no deseado.

Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto inadecuado se definen en el Procedimiento Control del producto no conforme (P-GC-005).

8.4 Análisis de los datos

La Gerencia General y los Coordinadores de departamento determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de demostrar que dicho sistema sea adecuado y efectivo en el satisfacer los requisitos de la norma.

La Gerencia General y Coordinadores de departamento analizan la información con el fin de identificar oportunidades de mejora y asignar tareas y acciones preventivas y correctivas en la medida en que sean necesarias.

Los procesos para determinar, recopilar y analizar estos datos están definidos en el Procedimiento Responsabilidad de la Dirección.

Entre los datos pertinentes se incluyen los datos generados como resultado del seguimiento de los trámites, y los provenientes de otras fuentes relevantes.

El análisis de los datos proporciona información relacionada con:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo Las oportunidades de una acción preventiva.
- Los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización emprende acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades, con el fin de evitar la recurrencia. Las acciones correctivas son adecuadas a los efectos de las no conformidades halladas.

Un procedimiento documentado (P-GC-006) define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Registrar los resultados de la acción emprendida.
- Revisar la acción correctiva emprendida.

8.5.3 Acción preventiva

Cuando la Agencia de Aduanas identifica unas no conformidades potenciales, se determinan y se implementa una acción preventiva para eliminar las causas potenciales con el fin de evitar su ocurrencia. Las acciones preventivas son adecuadas a los efectos de los problemas potenciales.

Un procedimiento documentado (P-GC-007) define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de una acción para prevenir que se den no conformidades.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Registrar los resultados de la acción emprendida.
- Revisar la acción preventiva emprendida.

Documentos relacionados

Auditorías internas	P-GC-004
Control del producto no conforme	P-GC-005
Acción correctiva	P-GC-006
Acción preventiva	P-GC-007

ANEXO 7



P-GC-002
Control de los Registros de Calidad

Procedimiento para Control de los Registros de Calidad

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 1 de 4

1.- Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para controlar los registros generados en el sistema de calidad.

2.- Responsabilidades

El Representante de la Dirección es el responsable de elaborar, revisar y controlar el funcionamiento de este procedimiento, antes de su emisión, así como su actualización cuando sea necesario.

El Gerente General es el encargado de aprobar el procedimiento, antes de su emisión. Todos los involucrados con el Sistema de Gestión de Calidad deben cumplir con este procedimiento.

3.- Definiciones

Registros de Calidad: Información generada por los procesos descritos en los documentos del sistema de calidad y guardada como se indica en este procedimiento.

4.- Equipo / Software

No aplica.

5.- Instrucciones

- Cada procedimiento e instrucción de trabajo enlista los registros de calidad generados por el proceso que se documenta.

- Los Registros de Calidad se guardan como se describe en la Tabla de los Registros de Calidad. La tabla contiene la siguiente información:

- **Número del registro:** el documento del sistema de calidad con el que se relaciona el registro.
- **Identificación del registro:** una descripción del registro.
- **Responsable:** el cargo responsable de recolectar y mantener el registro.
- **Índice:** forma en que se completa el registro.
- **Archivado:** área de trabajo donde el registro se guarda. Cuando es necesario, el registro se traslada a los archivos de registros.
- **Periodo de Retención:** periodo mínimo durante el cual debe guardarse el registro.

- **Destino:** medidas a tomar con respecto al registro cuando el periodo de retención termina.

- Instalaciones

- El acceso a los registros de La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. se limita a los empleados y visitantes autorizados.
- Los registros están disponibles con facilidad refiriéndose a la tabla de registros.
- Todos los empleados tienen acceso a los registros de calidad que necesiten para cumplir con sus responsabilidades.
- Los registros son guardados de forma tal que se prevenga su daño, deterioro o pérdida. Los registros se pueden guardar en archivadores, cajones, cajas u otro depósito designado.

- Cuando se convenga contractualmente, La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. entregará los registros de calidad para ser evaluados por el cliente o su representante.

- Una vez que un registro ya no se necesita y el periodo de retención haya expirado, los registros se archivan o desechan.

6.- Formularios y Registros

Ninguno

7.- Anexos

Ninguno

8.- Documentos Relacionados

Procedimientos del Sistema de Calidad e Instrucciones de Trabajo.

9.- Referencias

Ninguna



P-GC-002
Control de los Registros de Calidad

10.- Revisiones

HISTORIAL DE REVISIONES				
No Revisión	Fecha	Modificación	Razón	Responsable

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 4 de 4

ANEXO 8

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente General
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Agencia de Aduanas
REPORTA A: (cargo del jefe inmediato)	
SUPERVISA A: (cargos y # de personas)	Coordinadores (4) Ejecutivos de Cuentas (9) Técnicos (6) Operativos (3) Mensajero (3)

FUNCIÓN BÁSICA (OBJETIVO DEL CARGO)

Supervisar las actividades en la Agencia de Aduanas (Agente Afianzado de Aduanas)

FUNCIONES ESPECÍFICAS

FUNCIONES

1. Asesoría a clientes nuevos, actuales y potenciales.
2. Firma de los trámites para ingreso en Aduana.
3. Toma de decisiones.
4. Análisis de balances.
5. Negociación de contratos con clientes y proveedores.

RELACIONES INTERPERSONALES

INTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Coordinadores, Ejecutivos de Cuenta, Técnicos, Operativos y mensajeros a su cargo	Supervisión del trabajo
EXTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Clientes	Solución de problemas, quejas e inquietudes

CONDICIONES ESPECIALES

ESFUERZO FÍSICO			ESFUERZO MENTAL			CONDICIONES DE TRABAJO
B	M	A	B	M	A	
X					X	Condición normal

Equivalencia:

B	M	A
Bajo	Medio	Alto

APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

PERFIL DEL CARGO

DATOS:

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente General
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Agencia de Aduanas
REPORTA A:	
SUPERVISA A:	Coordinadores Ejecutivos de Cuentas Técnicos Operativos Mensajero

NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO: Marque con una X el nivel escogido.

BACHILLER	<input type="checkbox"/>
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	<input type="checkbox"/>
TECNÓLOGO	<input type="checkbox"/>
PROFESIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>
POSTGRADO	<input type="checkbox"/>
MAESTRÍA	<input type="checkbox"/>

ÁREA DE ESTUDIOS REQUERIDA:

Comercio Exterior y Aduanas

EXPERIENCIA:

NING.	AÑOS DE EXPERIENCIA				ÁREAS
	<3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	5 A 10 AÑOS	>10 AÑOS	
				<input checked="" type="checkbox"/>	Agente Afianzado de Aduanas

SEXO:

FEMENINO	<input checked="" type="checkbox"/>
MASCULINO	<input checked="" type="checkbox"/>

OTRAS ESPECIFICACIONES:

CONOCIMIENTOS	Procesos de importación y exportación, Trámites aduaneros, Regímenes especiales, Aranceles
HABILIDADES Y OTRAS CARACTERÍSTICAS	Planeación y Organización, negociación, asertividad / firmeza, solución de problemas y toma de decisiones, manejo de recursos, liderazgo y dirección de personal

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador de Importaciones
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Agencia de Aduanas
REPORTA A: (cargo del jefe inmediato)	Gerente General
SUPERVISA A: (cargos y # de personas)	Ejecutivos de Cuentas (5) Técnicos (5) Operativos (3) Mensajero (1)

FUNCIÓN BÁSICA (OBJETIVO DEL CARGO)

Coordinar las actividades de importación en la Agencia de Aduanas

FUNCIONES ESPECÍFICAS

FUNCIONES

6. Dar información de los trámites de importación a los nuevos clientes.
7. Dar información y asignar a los clientes los ejecutivos de cuentas de importación.
8. Revisión y chequeo de información del sistema, con información global documental.
9. Asignación de Códigos liberatorios.
10. Clasificación arancelaria
11. Coordinación de embarques
12. Revisión y control de trámites para pasar a la firma del Gerente General.

RELACIONES INTERPERSONALES

INTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Ejecutivos de Cuenta, Técnicos, Operativos y mensajeros a su cargo	Control y supervisión del trabajo
	Gerente General	Reportar trabajo y novedades
EXTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Clientes	Informe del estado del proceso, solución de problemas, quejas e inquietudes

CONDICIONES ESPECIALES

ESFUERZO FÍSICO			ESFUERZO MENTAL			CONDICIONES DE TRABAJO
B	M	A	B	M	A	
X					X	Condición normal

Equivalencia:

B	M	A
Bajo	Medio	Alto

APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

PERFIL DEL CARGO

DATOS:

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador de Importaciones y Exportaciones
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Agencia de Aduanas
REPORTA A:	Gerencia General
SUPERVISA A:	Ejecutivos de Cuentas Técnicos Operativos Mensajero

NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO: Marque con una X el nivel escogido.

BACHILLER	
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	
TECNÓLOGO	
PROFESIONAL	X
POSTGRADO	
MAESTRÍA	

ÁREA DE ESTUDIOS REQUERIDA:

Comercio Exterior o Ingeniería Comercial
--

EXPERIENCIA:

AÑOS DE EXPERIENCIA					ÁREAS
NING.	<3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	5 A 10 AÑOS	>10 AÑOS	
		X			Jefaturas o Coordinación en áreas relacionadas al Comercio Exterior

SEXO:

FEMENINO	X
MASCULINO	X

OTRAS ESPECIFICACIONES:

CONOCIMIENTOS	Microsoft Office, Internet, Procesos de importación y exportación, Trámites aduaneros, Regímenes especiales, Aranceles
HABILIDADES Y OTRAS CARACTERÍSTICAS	Planeación y Organización, negociación, asertividad / firmeza, solución de problemas y toma de decisiones, manejo de recursos, liderazgo y dirección de personal

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador de Exportaciones
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Agencia de Aduanas
REPORTA A: (cargo del jefe inmediato)	Gerente General
SUPERVISA A: (cargos y # de personas)	Ejecutivos de Cuentas (4) Técnicos (1) Operativos (1) Mensajero (1)

FUNCIÓN BÁSICA (OBJETIVO DEL CARGO)

Coordinar las actividades de exportación en la Agencia de Aduanas

FUNCIONES ESPECÍFICAS

FUNCIONES

1. Dar información de los trámites de exportaciones a los nuevos clientes.
2. Dar información y asignar a los clientes los ejecutivos de cuentas de exportación.
3. Revisión y chequeo de información del sistema, con información global documental.
4. Coordinación de embarques.
5. Revisión y control de trámites para pasar a la firma del Gerente General.

RELACIONES INTERPERSONALES

INTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Ejecutivos de Cuenta, Técnicos, Operativos y Mensajero a su cargo	Control y supervisión del trabajo
	Gerente General	Reportar trabajo y novedades
EXTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Clientes	Informe del estado del proceso, solución de problemas, quejas e inquietudes

CONDICIONES ESPECIALES

ESFUERZO FÍSICO			ESFUERZO MENTAL			CONDICIONES DE TRABAJO
B	M	A	B	M	A	
X					X	Condición normal

Equivalencia:

B	M	A
Bajo	Medio	Alto

APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Ejecutivos de Cuenta (9)
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Agencia de Aduanas
REPORTA A: (cargo del jefe inmediato)	Coordinadores de Agencia de Aduanas
SUPERVISA A: (cargos y # de personas)	Técnicos

FUNCIÓN BÁSICA (OBJETIVO DEL CARGO)

Mantener la relación del servicio de Agencia de Aduanas con los clientes

FUNCIONES ESPECÍFICAS

FUNCIONES
1. Mantener comunicación directa con los clientes
2. Mantener Coordinar con los clientes la entrega de valores que se necesitan para realizar los trámites
3. Mantener Coordinación de retiro de documentos
4. Revisión física de documentos enviados
5. Receptar y procesar las solicitudes de fondos para los trámites de los clientes
6. Coordinación de transporte internacional
7. Seguimiento hasta llegar la mercadería
8. Verificación en bodega de la llegada de las mercancías
9. Coordinar con los respectivos seguros y custodios
10. Mantener el status de los clientes actualizado
11. Seguimiento en aduana
12. Verificación de aforos
13. Solicitud para autorizaciones de reembarque
14. Coordinación con las aerolíneas
15. Seguimiento hasta la salida de la de la carga
16. Recepción de documentos
17. Preliquidación
18. Certificación de flete en BL
19. Impresión de manifiesto electrónico
20. Elaboración de Cartas de Garantía
21. Seguimiento hasta aprobación
22. Coordinación de llegada de la carga a destino final
23. Realizar el control de facturación adjuntando los correspondientes recibos e indicando los valores solicitados
24. Entregar la documentación para que se proceda con el despacho y de ser el caso el dinero para el correspondiente pago
25. Respaldo con documentos las solicitudes de fondos requeridos para desglose en el área contable
26. Control y liquidación de fondos
27. Enviar a pagar aforos y liquidaciones
28. Autorización de despachos unidades de negocios con los diferentes países
29. Asesoramiento costo de importaciones departamento contable
30. Revisión y chequeo de información del sistema, con información global documental
31. Control y entrega de facturas y carpetas, varios proveedores Comercio Exterior departamento contable
32. Códigos liberatorios
33. Reunión periódica, análisis de todos los proveedores involucrados en Comercio Exterior
34. Solicitar cambios en documentos compañías de embarques

RELACIONES INTERPERSONALES

INTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Técnicos	Supervisión
	Coordinadoras	Reporte
EXTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Aduanas, Ministerios, y Bancos	Proceso de solicitudes y trámites
	Clientes	Servicios

CONDICIONES ESPECIALES

ESFUERZO FÍSICO			ESFUERZO MENTAL			CONDICIONES DE TRABAJO
B	M	A	B	M	A	
X					X	Condición normal

Equivalencia:

B	M	A
Bajo	Medio	Alto

APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

PERFIL DEL CARGO

DATOS:

NOMBRE DEL CARGO:	Ejecutivos de Cuenta
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Agencia de Aduanas
REPORTA A:	Coordinadoras de Agencia de Aduanas
SUPERVISA A:	Técnicos

NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO: Marque con una X el nivel escogido.

BACHILLER	
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	
TECNÓLOGO	
PROFESIONAL	X
POSTGRADO	
MAESTRÍA	

ÁREA DE ESTUDIOS REQUERIDA:

Comercio Exterior o Ingeniería Comercial
--

EXPERIENCIA:

NING.	AÑOS DE EXPERIENCIA				ÁREAS
	<3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	5 A 10 AÑOS	>10 AÑOS	
	X				Servicio al cliente y manejo de cuentas

SEXO:

FEMENINO	X
MASCULINO	X

OTRAS ESPECIFICACIONES:

CONOCIMIENTOS	Microsoft office, internet, trámites aduaneros, proceso de importación y exportación, facturación, códigos liberatorios
HABILIDADES Y OTRAS CARACTERÍSTICAS	Orientación al cliente, solución de problemas y toma de decisiones, organización, construcción de relaciones

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Técnicos
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Agencia de Aduanas
REPORTA A: (cargo del jefe inmediato)	Ejecutivos de Cuentas y Coordinadoras
SUPERVISA A: (cargos y # de personas)	

FUNCIÓN BÁSICA (OBJETIVO DEL CARGO)

Elaboración física de los documentos de los trámites aduaneros

FUNCIONES ESPECÍFICAS

FUNCIONES	
1.	Revisión física de documentos enviados
2.	Aprobación o rechazo de la documentación recibida
3.	Transmisiones a la aduana, impresión y copias
4.	Elaboración de DAU Electrónico
5.	Impresión y copias respectivas de la documentación para el ingreso a aduana

RELACIONES INTERPERSONALES

INTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Ejecutivos de Cuentas	Reporte
	Coordinadoras	Reporte
EXTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Aduanas	Trámites

CONDICIONES ESPECIALES

ESFUERZO FÍSICO			ESFUERZO MENTAL			CONDICIONES DE TRABAJO
B	M	A	B	M	A	
X					X	Condición normal

Equivalencia:

B	M	A
Bajo	Medio	Alto

APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

PERFIL DEL CARGO

DATOS:

NOMBRE DEL CARGO:	Técnicos
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Agencia de Aduanas
REPORTA A:	Ejecutivos de Cuentas y Coordinadoras
SUPERVISA A:	

NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO: Marque con una X el nivel escogido.

BACHILLER	
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	X
TECNÓLOGO	X
PROFESIONAL	
POSTGRADO	
MAESTRÍA	

ÁREA DE ESTUDIOS REQUERIDA:

Comercio Exterior o Ingeniería Comercial
--

EXPERIENCIA:

NING.	AÑOS DE EXPERIENCIA				ÁREAS
	<3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	5 A 10 AÑOS	>10 AÑOS	
	X				Auxiliar o asistente de comercio exterior

SEXO:

FEMENINO	X
MASCULINO	X

OTRAS ESPECIFICACIONES:

CONOCIMIENTOS	Microsoft office, internet, trámites aduaneros, elaboración de documentos de importación y exportación
HABILIDADES Y OTRAS CARACTERÍSTICAS	Organización, precisión y rapidez, relaciones interpersonales

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Operativos
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Agencia de Aduanas
REPORTA A: (cargo del jefe inmediato)	Ejecutivos de Cuentas y Coordinadores
SUPERVISA A: (cargos y # de personas)	

FUNCIÓN BÁSICA (OBJETIVO DEL CARGO)

Seguimiento físico de trámites en Aduana

FUNCIONES ESPECÍFICAS

FUNCIONES

1.	Ingreso de documentación física a Aduana
2.	Seguimiento en Aduana de los trámites
3.	Coordinación y realización de aforos con Aduana y verificadoras
4.	Pago de liquidaciones en Banco corresponsal
5.	Despacho de mercadería

RELACIONES INTERPERSONALES

INTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Ejecutivos de Cuentas	Reporte
	Coordinadoras	Reporte
EXTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Aduanas	Verificación de documentos y aforos
	Verificadoras	Aforos

CONDICIONES ESPECIALES

ESFUERZO FÍSICO			ESFUERZO MENTAL			CONDICIONES DE TRABAJO
B	M	A	B	M	A	
	X			X		Condición normal

Equivalencia:

B	M	A
Bajo	Medio	Alto

APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

PERFIL DEL CARGO

DATOS:

NOMBRE DEL CARGO:	Operativos
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Agencia de Aduanas
REPORTA A:	Ejecutivos de Cuentas y Coordinadoras
SUPERVISA A:	

NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO: Marque con una X el nivel escogido.

BACHILLER	<input checked="" type="checkbox"/>
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	<input type="checkbox"/>
TECNÓLOGO	<input type="checkbox"/>
PROFESIONAL	<input type="checkbox"/>
POSTGRADO	<input type="checkbox"/>
MAESTRÍA	<input type="checkbox"/>

ÁREA DE ESTUDIOS REQUERIDA:

Bachiller en Comercio y administración

EXPERIENCIA:

NING.	AÑOS DE EXPERIENCIA				ÁREAS
	<3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	5 A 10 AÑOS	>10 AÑOS	
X					

SEXO:

FEMENINO	<input type="checkbox"/>
MASCULINO	<input checked="" type="checkbox"/>

OTRAS ESPECIFICACIONES:

CONOCIMIENTOS	Microsoft office básico, trámites aduaneros
HABILIDADES Y OTRAS CARACTERÍSTICAS	Trabajo en equipo, organización, monitoreo y control

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE CARGO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Mensajeros (3)
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Agencia de Aduanas
REPORTA A: (cargo del jefe inmediato)	Coordinadores de Agencia de Aduanas
SUPERVISA A: (cargos y # de personas)	

FUNCIÓN BÁSICA (OBJETIVO DEL CARGO)

Transporte físico de facturas y documentos

FUNCIONES ESPECÍFICAS

FUNCIONES
1. Retiro de documentos de los clientes
2. Pago a verificadoras
3. Pago a las aseguradoras
4. Entrega de facturas
5. Depósitos bancarios

RELACIONES INTERPERSONALES

INTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Coordinadores	Reporte
EXTERNAS	CON QUIÉN	MOTIVO
	Clientes	Retiro y Entrega de documentos
	Verificadoras	Pagos
	Bancos	Depósitos

CONDICIONES ESPECIALES

ESFUERZO FÍSICO			ESFUERZO MENTAL			CONDICIONES DE TRABAJO
B	M	A	B	M	A	
	X		X			Condición normal

Equivalencia:

B	M	A
Bajo	Medio	Alto

APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

PERFIL DEL CARGO

DATOS:

NOMBRE DEL CARGO:	Mensajeros
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Agencia de Aduanas
REPORTA A:	Coordinadoras de Agencia de Aduanas
SUPERVISA A:	

NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO: Marque con una X el nivel escogido.

BACHILLER	X
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	
TECNÓLOGO	
PROFESIONAL	
POSTGRADO	
MAESTRÍA	

ÁREA DE ESTUDIOS REQUERIDA:

Ninguna en particular

EXPERIENCIA:

NING.	AÑOS DE EXPERIENCIA				ÁREAS
	<3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	5 A 10 AÑOS	>10 AÑOS	
X					

SEXO:

FEMENINO	
MASCULINO	X

OTRAS ESPECIFICACIONES:

CONOCIMIENTOS	Manejo de moto y/o vehículo, de la ciudad
HABILIDADES Y OTRAS CARACTERÍSTICAS	Manejo del tiempo

ANEXO 9

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL EVALUADO:	CARGO:
NOMBRE DEL EVALUADOR:	CARGO:
FECHA DE LA EVALUACIÓN:	FECHA DE LA ULTIMA EVALUACIÓN:

- INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR:** La persona encargada de realizar esta evaluación, se reunirá con el colaborador y revisará cada uno de los factores que se plantean a continuación, posteriormente deberá asignarles una puntuación en base a la definición de cada uno de los Grados de Valoración. Le pedimos que sea objetivo y que se concentre en el desempeño que tuvo su subalterno durante el último año.

NOTA: Recuerde y notifique al empleado que éste no es un instrumento restrictivo sino de **retroalimentación**, que implica y exige del evaluado capacidad de autocrítica con el fin de mejorar su rendimiento en la empresa. Y del evaluador que sea un líder comprometido que éste al tanto de las tareas de su equipo y de cómo éstas son realizadas.

GRADOS DE VALORACIÓN

5	EXCELENTE	Cuando el empleado supera ampliamente las metas y objetivos promedio del grupo.
4	MUY BUENO	Cuando el empleado supera el rendimiento del promedio del grupo.
3	BUENO	Cuando el empleado se encuentra dentro del promedio del grupo, porque cumple apropiadamente con sus funciones y objetivos.
2	INFERIOR	Cuando el empleado no alcanza los resultados y dista de los satisfactorios del grupo.
1	DEFICIENTE	Cuando el rendimiento y la conducta dista mucho del rendimiento del grupo.

FACTORES DE EVALUACIÓN

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA: Son los factores que contribuyen a que los resultados o trabajos presentados por el empleado tengan un orden lógico y aseguren el logro de los objetivos en un tiempo determinado.

	5	4	3	2	1
Conocimiento teórico y técnico: Dominio de los conceptos, métodos y técnicas adquiridas académicamente relacionados con las funciones del cargo.					
Capacidad de análisis y aplicación: Capacidad de entender una situación, desglosándola en partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Utiliza efectivamente los conocimientos en situaciones prácticas.					
Forma de cumplir la función: Ejecuta y desarrolla las actividades, responsabilidades y funciones del cargo, teniendo en cuenta su contenido y presentación.					

RENDIMIENTO: Es el logro de los resultados utilizando los recursos y habilidades, buscando la mayor productividad tanto de su trabajo como en el área.

	5	4	3	2	1
Volumen de trabajo: Entrega la cantidad de trabajo asignada de acuerdo a las necesidades y proyecciones que el cargo y el área lo requiere.					
Iniciativa y Recursividad: Trabaja proactivamente, generando ideas, creando opciones para salir adelante en las tareas que se le encomiendan.					
Oportunidad: Cumple con los plazos establecidos para la entrega de los trabajos que se le han asignado.					

RESPONSABILIDAD: Se concentra en las necesidades, prioridades y objetivos de la organización en respuesta a las exigencias laborales propias de su puesto de trabajo.

	5	4	3	2	1
Exigencia personal: Predisposición de realizar el trabajo para alcanzar los objetivos fijados, demuestra afán de superación teniendo en cuenta las sugerencias de mejoramiento y capacitación.					
Compromiso Institucional: Demuestra sentido de pertenencia con la empresa y en particular con su visión y misión.					
Confidencialidad y Lealtad: Buen manejo y uso de la información y de los recursos de acuerdo con las exigencias del cargo					

PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: Capacidad de distribuir adecuadamente los recursos de acuerdo a prioridades o necesidades que surgen en la organización o de las actividades propias del cargo.

	5	4	3	2	1
Establecimiento de Prioridades: Identifica y maneja oportunamente situaciones, actividades y procesos de acuerdo a su nivel de importancia.					
Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales: Propicia la integración de su grupo de trabajo en torno a los programas y actividades de su área e interactúa con los miembros para el logro de los objetivos, dando un trato apropiado a sus superiores, compañeros, subordinados y clientes.					
Hábitos de Trabajo y Disciplina: Cumple con el horario establecido por la empresa. Es organizado en su puesto de trabajo, maneja adecuadamente la documentación a su cargo, tiene cuidado en el manejo de los equipos y optimiza los recursos.					

FACTORES A MEJORAR		RECOMENDACIONES
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:		
FIRMA DEL EVALUADOR:		FIRMA DEL EVALUADO:
FECHA:		FECHA:
ESPACIO RESERVADO PARA RECURSOS HUMANOS		
Para conocer los resultados finales se deberá sumar todas las puntuaciones alcanzadas y dividir las para 12, obteniendo así la puntuación promedio de evaluación del empleado.		
PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
5	SUPERIOR	El desempeño de las personas evaluadas es muy satisfactorio. Refleja su potencial de desarrollo y capacidad de asumir nuevas responsabilidades.
4		
3	MEDIO	Presenta posibles limitaciones para asumir nuevas responsabilidades.
2	DEFICIENTE	La persona no tiene posibilidades de asumir nuevas responsabilidades y requiere acciones de mejoramiento.
1		
SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO:		
FECHA DE RECEPCIÓN:		

ANEXO 10

FORMATO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Este formato deberá ser diligenciado por el jefe de área con el apoyo, revisión y aprobación del responsable de Recursos Humanos.

Le solicitamos ser muy preciso y meticuloso en el análisis de la información.

DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre del empleado:	Jefe inmediato:
Área o Departamento:	Fecha de elaboración:
Responsable de R.R.H.H:	

1. Examine cada una de las funciones, actividades, tareas y requisitos exigidos por el cargo para determinar las brechas, cambios o ajustes que se hayan producido y que generen un cambio en los conocimientos, habilidades u otras características requeridas por el cargo.

NECESIDADES DETECTADAS	CAPACITACIÓN SUGERIDA POR R.R.H.H
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

2. Revise la evaluación de desempeño y de los resultados obtenidos determine los factores evaluados con baja puntuación o puntuación promedio, ¿Cuáles podrían ser mejorados por medio de programas de capacitación?.

PUNTUACIÓN (MARQUE CON X)		FACTOR	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN SUGERIDOS
BAJA	PROME DIO		
		1.	
		2.	
		3.	
		4.	

3. Determine si han existido cambios en el departamento/ área o en la organización que han afectado las actividades y tareas normales del colaborador.

CAMBIOS	MARQUE CON UNA X		PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN SUGERIDOS
	SI	NO	
Nueva tecnología			
Ampliación de líneas de negocio			
Nuevos productos y/o servicios			
Incremento de producción			
Cambios en procesos y actividades			
Otros:			

4. Indique si existe alguna otra necesidad identificada

--

ANEXO 11



P-CA-003
Compras

Procedimiento para Control de Compras

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 1 de 6

1.- Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para controlar el proceso de compra en La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda., para garantizar que el producto o servicio adquirido satisface los requerimientos especificados.

2.- Responsabilidades

- El Coordinador Administrativo es responsable de asegurarse que los proveedores sean evaluados antes de proveer los materiales.
- El personal a cargo de compras es responsable de mantener los registros de las evaluaciones en los archivos de los proveedores.
- El Coordinador Administrativo y la Gerencia son responsables de llevar a cabo evaluaciones periódicas de los proveedores.
- El personal a cargo de compras es responsable de documentar problemas en la calidad del proveedor, el producto o el servicio.
- El personal a cargo de compras es encargado de recibir la mercancía es responsable de iniciar la verificación del producto comprado.

3.- Definiciones

Ninguna.

4.- Equipo / Software

No se requiere equipo ni software adicional.

5.- Instrucciones

- Cuando el material o servicio comprado tiene algún impacto sobre la calidad de el servicio, los proveedores son evaluados y seleccionados de acuerdo con su capacidad de proveer un producto que cumpla los requerimientos.
- Los proveedores son seleccionados utilizando alguno de los siguientes métodos:
 - El proveedor tiene certificado ISO.
 - a) El Departamento de Compras revisa y mantiene una copia de su certificado y manual de calidad en el archivo.
 - El proveedor proporciona material calificado o clasificado, y proporciona un Certificado de Análisis con el material o artículo.

- Una auditoría al proveedor comprueba que los elementos requeridos en un sistema de administración de calidad se encuentran presentes.
 - a) El Coordinador Administrativo designa a una persona o a un equipo para realizar la auditoría.
 - b) El Coordinador Administrativo revisa la lista de verificación de la auditoría y determina si el proveedor cumple con los requisitos.
 - c) Si el proveedor cumple con los requisitos, el Coordinador Administrativo indicará su aceptación en la lista de verificación de la auditoría e incluirá dicha lista en el archivo del proveedor.
 - d) El proveedor aprobado será incluido en la Lista de Proveedores Aprobados.
- Los registros de los resultados de la evaluación son documentados en el Informe de Calidad del Proveedor o anexados a éste.
- La persona encargada de Compras emite una orden de prueba.
 - a) La persona encargada de Compras ordena el material, artículo o servicio.
 - b) Si los resultados son aceptables, son registrados e incluidos en el archivo del proveedor.
- El Coordinador Administrativo y la Gerencia realizan evaluaciones periódicas de los proveedores teniendo en cuenta su desempeño contra ciertos criterios. Los criterios comprenden:
 - a) Cumplir con las especificaciones.
 - b) Entrega a tiempo.
 - c) Cantidad correcta.
 - d) Calidad y condición.
 - e) Precio competitivo.
- Cuando el producto o servicio proporcionado no cumple con los requisitos de la orden, la persona encargada de Compras escribe una Solicitud de Acción Correctiva al Proveedor.
 - a) Una copia de la Solicitud incluye en el archivo de inconformidad del proveedor.

- b) La persona encargada de Compras envía una copia de la Solicitud al proveedor para seguimiento.
- c) Toda la información de seguimiento que sea recibida del proveedor será anexada a la Solicitud inicial.
- La persona encargada de Compras prepara un resumen del archivo de inconformidad del proveedor para ser revisado por la Gerencia.
 - a) Por cada proveedor que tenga una o más no conformidades, el Departamento de Compras hará un resumen del número y el tipo de inconformidades, el número total de órdenes en el periodo de tiempo y cualquier información de seguimiento o acción que haya sido tomada para corregir las inconformidades.
 - b) Luego de preparar el resumen, el Departamento de Compras archivará las inconformidades y la información relacionada dentro del archivo de cada proveedor.
 - c) La Gerencia revisará el resumen durante la revisión por la dirección, de acuerdo con el Procedimiento Revisión por la Dirección.

- Los documentos de compras contienen:

- a) Número de catalogo, número de artículo u otra descripción precisa del artículo.
- b) Cantidad.
- c) Fecha de entrega requerida.
- d) Cualquier requisito de calidad tal como aprobación o calificaciones.
- e) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- f) Firma y fecha indicando revisión y aprobación de la orden de compra.
- Para ordenar un producto o servicio, el encargado de compras completa una solicitud de compra, y la entrega al Coordinador Administrativo para ser aprobada.
- El Coordinador Administrativo firma la solicitud de compra para indicar su aprobación y la envía a la persona encargada de Compras.

- La persona encargada de Compras revisa la información para asegurarse que esté completa y revisa la Lista de Proveedores Aprobados para asegurarse que el proveedor haya sido evaluado y aceptado.
- El producto comprado es verificado antes de utilizarse. La persona encargada de compras recibe revisa la orden y la compara con los documentos de compra para confirmar la identificación, cantidad y condición de los artículos en la orden.
- La persona encargada de compras recibe el producto escribe sus iniciales en los documentos de recepción para indicar su aceptación.

6.- Formularios y Registros

Solicitud de Acción Correctiva al Proveedor.
Lista de Proveedores Aprobados.

7.- Anexos

Ninguno.

8.- Documentos Relacionados

Ninguno.

9.- Referencias

Ninguna.

10.- Revisiones

HISTORIAL DE REVISIONES				
No Revisión	Fecha	Modificación	Razón	Responsable

ANEXO 12



P-GC-004
Auditorías Internas

Procedimiento de Auditorías Internas

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión: a

Página 1 de 6



1.- Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para el desarrollo de Auditorías Internas.

2.- Responsabilidades

- El Representante de la Dirección y el auditor principal son responsables de la programación y comienzo de las auditorías y de mantener el programa.
- La Gerencia es responsable de la revisión de todas las acciones correctivas resultantes de las auditorías internas.
- La Gerencia es responsable de la selección de un Coordinador de Auditoría.
- El Coordinador de Auditoría es responsable de la selección del equipo de auditoría, de la comunicación con el auditado para organizar la auditoría y de la preparación del informe final de auditoría.
- Un miembro del personal de Gerencia es responsable de asistir a las reuniones de apertura y cierre.
- El Coordinador de Auditoría es responsable de la iniciación de las acciones correctivas.
- El equipo de auditoría es responsable de la planificación, organización, ejecución e informe de los resultados de la auditoría interna.

3.- Definiciones

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Equipo de Auditoría: Puede estar compuesto por uno o varios auditores, incluyendo al auditor principal.

4.- Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

5.- Instrucciones

- El Representante de la Dirección trabaja con la Gerencia para preparar un programa maestro de auditoría interna. El programa incluye todas las áreas de la empresa y se basa en el estado y la importancia del área a ser auditada.

- El programa identifica cuándo tendrán lugar las auditorías y cuáles serán las áreas auditadas.
- Cada área de la empresa se auditará como mínimo dos veces por año.
- El programa maestro es evaluado en la Revisión por la Dirección. Se revisa con base en:
 - a) Los resultados de las auditorías.
 - b) El número de acciones correctivas generado.
 - c) Los problemas del sistema identificados por las acciones correctivas.
 - d) Otra información relevante.

- El Coordinador de Auditoría inicia las auditorías internas basado en el programa maestro.

- El Coordinador de Auditoría programa la auditoría con el coordinador del área a ser auditada.
- El Coordinador de Auditoría identifica un equipo de auditoría y un auditor principal, mediante una selección de auditores capacitados, independientes del área a ser auditada y disponibles en el día o días programados.
- El Coordinador de Auditoría programa la reunión de apertura para los auditores y el representante o los representantes del área a ser auditada.

- El auditor principal documenta el alcance de la auditoría en el plan de auditoría. El alcance está basado en el área a ser auditada y los procedimientos del sistema de calidad que aplican a esa área.

- El auditor principal prepara el plan de auditoría. El equipo de auditoría revisa la documentación apropiada.

- El equipo de auditoría revisa los informes de las auditorías anteriores en el área. En los informes de auditoría se identifican todas las acciones correctivas que han sido concluidas de auditorías anteriores y que requieren seguimiento.

- El auditor principal asigna el seguimiento sobre las acciones correctivas a los miembros del equipo de auditoría.
 - Los auditores obtienen del Coordinador de acciones correctivas los formularios apropiados de acciones correctivas.
- El auditor principal conduce la reunión de apertura con el representante o los representantes del área a ser auditada.
- El equipo de auditoría ejecuta la auditoría de acuerdo con el plan de auditoría y las listas de verificación aprobadas. Los auditores documentan todas las inconformidades sobre la lista de verificación.
- El cumplimiento a los requerimientos del sistema de calidad y la norma ISO 9001:2008 se determinan a través de la observación, entrevista y registro, usando como guía la lista de verificación de auditoría interna.
- Se completa el seguimiento a las acciones correctivas. El auditor documenta los resultados de las acciones correctivas en el formulario de acciones correctivas.
- Si la acción correctiva ha sido eficaz, el auditor cierra la acción correctiva señalando el cuadro "Eficaz", firmando y fechando la línea fecha de cierre.
 - Si la acción correctiva no fue eficaz, el auditor señalará el cuadro "No Eficaz".
 - Los auditores indican en el informe apropiado de auditoría si las acciones correctivas han sido eficaces o si serán reeditadas.
 - Los auditores entregan los formularios de acciones correctivas al coordinador de acciones correctivas.
 - El coordinador de acciones correctivas manejará las acciones correctivas de acuerdo con el Procedimiento de Acción Correctiva o de Acción Preventiva.
- Los auditores registran los resultados de auditoría en las listas de verificación.
- El equipo de auditoría sostiene una reunión de revisión para acordar y redactar las solicitudes de acción correctiva.
- El equipo de auditoría sostiene una reunión de cierre con los representantes del área auditada, incluyendo un miembro de la Dirección con responsabilidad sobre el área que está siendo auditada.
- Se explican todas las inconformidades.
 - Se resume el estado del área auditada.

- El auditor principal prepara un informe final, incluyendo:
 - Un resumen de los hallazgos.
 - Una tabla de las solicitudes de acciones correctivas.
 - Una copia de cada una de las solicitudes de acción correctiva.
- El auditor principal incluye todos los registros de auditoría en el archivo de auditoría.
- Los registros incluidos son:
 - Plan de auditoría interna.
 - Listas de verificación de los auditores.
 - Informe de auditoría interna, incluyendo la tabla de solicitudes de acciones correctivas.

6.- Formularios y Registros

Plan de Auditoría Interna.
Informe de Auditoría Interna.
Procedimientos Aplicables por Área de Trabajo.
Listas de Verificación de Auditoría.

7.- Anexos

Ninguno.

8.- Documentos Relacionados

P-GC-006 Acción Correctiva.
P-GC-007 Acción Preventiva.

9.- Referencias

Ninguna.

10.- Revisiones

HISTORIAL DE REVISIONES				
No Revisión	Fecha	Modificación	Razón	Responsable

ANEXO 13



P-GC-005
Control del Servicio no-Conforme

Procedimiento para el Control del servicio no-Conforme

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 1 de 4

1.- Objetivo

Este procedimiento describe el proceso utilizado para garantizar que se identifique y se controle el servicio que no cumpla con las normas requeridas, para evitar que sea entregado.

2.- Responsabilidades

- El Representante de la Dirección es el responsable de elaborar y revisar este procedimiento.
- El Gerente General es el responsable de aprobar el procedimiento.
- El seguimiento e implementación del servicio no conforme es responsabilidad de los coordinadores de cada área (proceso involucrado).

3.- Definiciones

Ninguna.

4.- Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

5.- Instrucciones

La Agencia de Aduanas de Coimpexa Cía. Ltda. demuestra la conformidad con el servicio prestado a través de la firma del cliente en el Documento de Reporte Servicio al Cliente.

Si hubiera algún reclamo del servicio prestado total o parcialmente, se documentará en el Reporte de reclamos y se deberá seguir el procedimiento de acciones correctivas P-GC-006 y acciones preventivas P-GC-007.

En caso de existir concesión por parte del cliente, este quedará registrada en el Registro de concesiones por parte del cliente.



P-GC-005
Control del Servicio no-Conforme

6.- Formularios y Registros

Formularios de Servicio al cliente.
Formularios de Inconformidad.
Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva.

7.-Anexos

Ninguno.

8.- Documentos Relacionados

P-GC-006 Acción Correctiva.
P-GC-007 Acción Preventiva.

9.- Referencias

Ninguna.



P-GC-005
Control del Servicio no-Conforme

10.- Revisiones

HISTORIAL DE REVISIONES				
No Revisión	Fecha	Modificación	Razón	Responsable

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 4 de 4

ANEXO 14



P-GC-006
Acción Correctiva

Procedimiento para Acción Correctiva

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 1 de 5

1.- Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para eliminar la causa de las no conformidades mediante el uso del sistema Acción Correctiva.

2.- Responsabilidades

- Es responsabilidad de todos los empleados iniciar una Solicitud de Acción Correctiva cuando identifiquen una inconformidad.
- Es responsabilidad del Representante de la Dirección, con aportes de la Dirección, si es apropiado, asignar un coordinador y una fecha límite para cada Solicitud de Acción Correctiva expedida.
- Es responsabilidad del Representante de la Dirección darle seguimiento a las Solicitudes de Acción Correctiva y mantener la base de datos, de acuerdo con este procedimiento.

3.- Definiciones

Acción Correctiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad que se ha presentado y prevenir la recurrencia de la inconformidad.

Acción Preventiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad potencial y prevenir que se presente la inconformidad.

4.- Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

5.- Instrucciones

- Solicitudes de Acción Correctiva
 - Cualquier empleado que descubra una inconformidad en relación con un aspecto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad o un proceso inadecuado o incorrecto, llena una Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva y la envía al Representante de la Dirección.

- Cuando se recibe una queja de un cliente, el empleado que la recibe llena una Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva (SACP) y la envía al Representante de la Dirección.
 - Todas las observaciones relacionadas con las auditorías internas son documentadas en una SACP.
- El Representante de la Dirección asigna un número a cada SACP, un coordinador y asigna una fecha límite.
- La SACP se introduce en la Base de Datos de Acciones Correctivas que mantiene el Representante de la Dirección.
 - La SACP se envía al coordinador, quien determina la causa primaria del problema y recomienda una acción correctiva. El Representante de la Dirección implementa la acción correctiva y asigna a la persona apropiada, con la responsabilidad y la autoridad para implementar la acción.
 - El formulario de SACP cumplimentado es entregado al Representante de la Dirección, quien actualiza la base de datos y programa el seguimiento.
 - Cada semana el Representante de la Dirección hace una verificación para encontrar cuáles de las SACP que están pendientes de seguimiento y las asigna a seguimiento.
 - La persona responsable investiga los resultados de la acción emprendida, los registra en la SACP, indica si la acción fue eficaz y devuelve la SACP al Representante de la Dirección.
 - El Representante de la Dirección cierra la acción correctiva. Si la acción no fue eficaz, se inicia una nueva SACP y actualiza la base de datos.
 - El Representante de la Dirección prepara un resumen de las acciones correctivas que se revisarán en la Revisión por la Dirección, de acuerdo con el Procedimiento Responsabilidad de la Dirección.

6.- Formularios y Registros

Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva.



P-GC-006
Acción Correctiva

7.- Anexos

Ninguno.

8.- Documentos Relacionados

P-GC- 007 Procedimiento Acción Preventiva.

9.- Referencias

Ninguna.

10.- Revisiones

HISTORIAL DE REVISIONES				
No Revisión	Fecha	Modificación	Razón	Responsable

ANEXO 15



P-GC-007
Acción Preventiva

Procedimiento para Acción Preventiva

ISO 9001:2008

Documento redactado por:

Documento aprobado por:

Fecha de Publicación:

Revisión:

Emitido el: 18 de julio de 2009
Revisión:

Página 1 de 4

1.- Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para prevenir o eliminar la causa de inconformidades mediante el uso del sistema de Acción Preventiva.

2.- Responsabilidades

- Es responsabilidad de todos los empleados iniciar una Solicitud de Acción Preventiva cuando identifiquen una potencial inconformidad.
- Es responsabilidad del Representante de la Dirección, con aportes de la Dirección, según corresponda, asignar un coordinador y una fecha límite para cada Solicitud de Acción Preventiva expedida.
- Es responsabilidad del Representante de la Dirección hacer un seguimiento a las Solicitudes de Acción Preventiva y conservar la base de datos, de acuerdo con este procedimiento.

3.- Definiciones

Acción Correctiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad que se ha presentado y prevenir la recurrencia de la inconformidad.

Acción Preventiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad potencial y prevenir que se presente la inconformidad.

4.- Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

5.- Instrucciones

- Acción Preventiva

- Cualquier empleado puede llenar una Solicitud de Acción Preventiva (SAP) cuando identifica una situación que puede derivar en una inconformidad futura.
- La SAP se presenta en un formulario de Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva, marcando la casilla Acción Preventiva.

- El Representante de la Dirección asigna un número, un coordinador y una fecha límite siguiendo el mismo procedimiento utilizado para una SACP.
- El coordinador propone una acción para prevenir la ocurrencia de una inconformidad, implementa la acción y mide los resultados. Los resultados son consignados en el SACP.
- Las Acciones Preventivas son revisadas en la Revisión por la Dirección para determinar su efectividad. La Dirección firma y cierra la SAP en el momento en que determina que la acción tomada ha sido efectiva.

6.- Formularios y Registros

Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva.

7.- Anexos

Ninguno.

8.- Documentos Relacionados

P-GC-006 Procedimiento Acción Correctiva.

9.- Referencias

Ninguna.

10.- Revisiones

HISTORIAL DE REVISIONES				
No Revisión	Fecha	Modificación	Razón	Responsable

ANEXO 16

**CURSO DE AUDITOR
INTERNO**
ISO 9001:2008

CAPITULO 1
INTRODUCCION AL CURSO

OBJETIVO

Los participantes exitosos deben ser capaces de:

- ▶ Entender los principales principios y prácticas de la auditoría.
- ▶ Planear y preparar la auditoría.
- ▶ Conseguir y analizar evidencia objetiva.
- ▶ Ejecutar la auditoría y reportar sus resultados.
- ▶ Organizar y administrar una auditoría ejecutada por un equipo de auditores.

CAPITULO 2
GESTIÓN DE CALIDAD Y VOCABULARIO



Qué es Calidad después de todo ?

ISO 9001:2008 define calidad como :

“El grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”

¿Cuál es la mejor calidad?



SE DEFINE GRADO COMO SIGUE:

“Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional”

La Calidad depende de qué tan bien el producto satisface la necesidad

ISO 9001:2008 DEFINE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD COMO:

“Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que serán cumplidos los requisitos de calidad”

DOS ASPECTOS DEL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

- ▶ **Aspecto Externo:** el aseguramiento de calidad da confianza a sus clientes.
- ▶ **Aspecto interno:** el aseguramiento de calidad le da confianza a la gerencia de que las necesidades de sus clientes son entendidas todo el tiempo, y que tenemos la capacidad necesaria para cumplir estos requisitos al menor costo posible, y con ganancia.

ISO 9001:2008 DEFINE CONTROL DE CALIDAD COMO:

- “Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de requisitos de la calidad”
- ▶ El control de calidad es de naturaleza reactiva.
 - ▶ El Aseguramiento de la Calidad es en naturaleza preventiva.
 - ▶ La gestión de calidad usa tanto el aseguramiento de calidad como las técnicas del control de calidad.

Iso 9001:2008 define la Gestión de Calidad Como:

“Las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”

Principios de la Gestión de Calidad

1. Enfoque al Cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque de procesos
5. Gestión basada en sistemas
6. Mejora continua
7. Toma de decisiones basada en hechos
8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

1. ENFOQUE AL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por consiguiente necesitan identificar y entender sus necesidades presentes y futuras con el fin de estar en capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y, de hecho, esforzarse por sobrepasarlas.

2. LIDERAZGO

La gestión no es una actividad de administración; el liderazgo se necesita para dar unidad de propósito y dirección, y para crear un ambiente en el cual el personal de la organización se involucre completamente en el logro de los objetivos de la organización.

3. PARTICIPACIÓN DE LA GENTE

La cooperación y la participación de las personas permite que sus habilidades sean utilizadas plena y efectivamente para beneficio de las organizaciones.

4. ENFOQUE A PROCESOS

Con el fin de que los resultados sean obtenidos en forma eficiente, es necesario manejar los recursos y actividades como procesos.



5. ENFOQUE DEL SISTEMA HACIA LA GESTIÓN

Identificar, entender y gerencia un sistema de procesos interrelacionados contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización

6. MEJORAMIENTO CONTINUO

Es objetivo permanente de la organización



7. ENFOQUE DE LA TOMA DE DECISIONES BASADO EN HECHOS

Las decisiones efectivas están basadas en el análisis lógico e intuitivo de los datos y de la información basada en hechos.



8. RELACION MUTUA Y BENEFICIOSA CON LOS PROVEEDORES

Una relación así entre la organización y sus proveedores realizará la habilidad de ambas organizaciones para crear valor.



CAPITULO 3

REVISIÓN DE LA NORAMA
ISO 9001:2008

ISO 9001:2008

0 Introducción

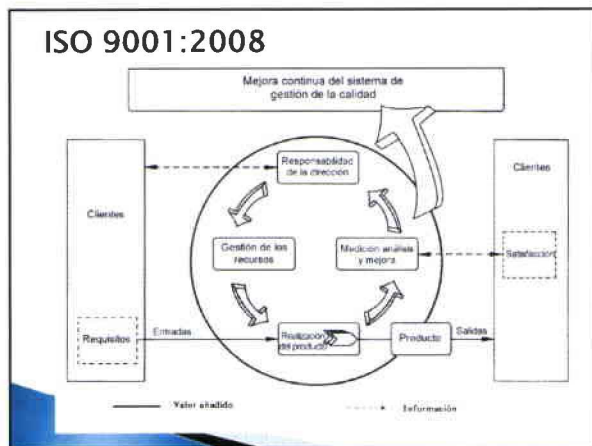
01 General

- Adopción del SGC: decisión estratégica.
- El diseño e implementación del SGC es específico para una organización.
- Lograr la satisfacción del cliente cumpliendo con requisitos del cliente, requisitos de la propia organización.
- La norma puede utilizarse para auditorías internas y externas.
- Requisitos del SGC con complementarios de los requisitos técnicos para el producto/servicio.

ISO 9001:2008

0.2 Enfoque basado en procesos

- Promueve el enfoque de procesos en la gestión de la calidad: la identificación y gestión de un sistema de procesos y sus interrelaciones.
- La mejor manera de gestionar eficazmente las actividades.
- Enfatiza la importancia de:
 - Comprensión y cumplimiento de requisitos
 - Consideración de valor añadido
 - Resultados del desempeño y eficacia del proceso
 - La mejora de proceso en base a mediciones objetivas
- Introduce un modelo como representación conceptual de los requisitos especificados en el SGC



ISO 9001:2008

0.3 Relación con ISO 9004

- ISO 9001 & ISO 9004 = par coherente
- Diseñados para ser utilizados conjuntamente
- Alcance diferente-estructura similar
- ISO 9001 puede aplicarse para certificación o instancias contractuales
- ISO 9004 apunta a la mejora del desempeño
- ISO 9004 no es una guía para la implantación
- Puede utilizarse para entender mejor la ISO 9001

ISO 9001:2008

0.4 Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión

- La norma está diseñada para ser compatible con otros sistemas de gestión
- Ha sido alineada con ISO 14001 para mejorar la compatibilidad
- La norma no incluye requisitos de otros sistemas de gestión como SGA, OHSAS, o RESPONSABILIDAD SOCIAL
- Es posible la integración con otros sistemas de gestión

ISO 9001:2008

1 Objetivo y Campo de Aplicación

1.1 GENERAL

- La norma especifica los requisitos del SGC para :
 - Demostrar la capacidad de la organización en suministrar consistentemente productos/servicios que cumplen con los requisitos del cliente y de requisitos reglamentarios aplicables.
 - Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo su mejora continua y el aseguramiento del cliente y reglamentarios aplicables.

ISO 9001:2008

1.2 Aplicación

- La norma es genérica y aplicable a toda organización.
- Debe ser aplicada en su totalidad, pero se permite reducción del alcance en ciertas situaciones, debido a la naturaleza de la organización y de su producto.
- Las exclusiones:
 - No deben afectar la capacidad o responsabilidad de proveer productos conformes.
 - Deben limitarse a los requisitos de la cláusula 7.
 - No puede afirmarse conformidad con ISO 9001 si las exclusiones van más allá de lo indicado.

ISO 9001:2008

2. Referencias Normativas

- ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario

ISO 9001:2008

3. Términos y Definiciones

- ▶ Aplican términos y definiciones de la ISO 9000.
- ▶ Nueva terminología para la cadena de valor.



El término "producto" puede también significar "servicio"

ISO 9001:2008

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

ISO 9001:2008

4.1 Requisitos Generales

Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC de acuerdo con los requisitos de la norma.

ISO 9001:2008

4.1 Requisitos Generales

- a) Identificar los procesos necesarios para el SGC.
- b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- c) Determinar criterios y métodos para asegurar la eficacia de la operación y control de los procesos.
- d) Asegurar disponibilidad de recursos e información.
- e) Medir, hacer seguimiento y analizar los procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Asegurar el Control sobre los procesos contratados externamente (outsourcing) e identificar dicho control en el SGC

Nota: Deberían considerarse procesos para las actividades de gestión, provisión de recursos, realización del producto de mediciones

ISO 9001:2008

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.2 Requisitos de la Documentación

- 4.2.1 Generalidades
- 4.2.2 Manual de la calidad
- 4.2.3 Control de los Documentos
- 4.2.4 Control de los Registros

ISO 9001:2008

4.2 Requisitos de la Documentación

DEFINIR:

- Tamaño y tipo de organización.
- Complejidad e interacción de procesos.
- Competencia del personal.
- La Documentación puede realizarse en cualquier formato o medio.

INCLUIR:

- Política de la calidad (Documentada).
- Objetivos de la calidad (Documentados).
- Manual de calidad.
- Procedimientos documentados requeridos.
- Documentación requerida para asegurar operación eficaz y el control de los procesos.
- Los registros requeridos.

ISO 9001:2008

4.2.2 Manual de la Calidad

Establecer y mantener actualizado un MC que incluya:

- ▶ Alcance del SGC, incluyendo detalles y justificación de las exclusiones.
- ▶ Procedimientos documentados o su referencia.
- ▶ Descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

ISO 9001:2008

4.2.3 Control de Documentos

Establecer procedimientos documentado (I) que defina controles para:

- ▶ Verificar adecuación y aprobar documentos antes de su emisión.
- ▶ Revisar, actualizar y aprobar de nuevo.
- ▶ Identificar cambios y estado de revisión.
- ▶ Asegurar disponibilidad en lugares de utilización.
- ▶ Asegurar la rentabilidad y fácil identificación.
- ▶ Identificar y controlar documentos externos.
- ▶ Prevenir uso no intencionado de documentos obsoletos. Identificar si son retenidos.



ISO 9001:2008

4.2.7 Control de Registros

Establecer procedimientos documentado (II) para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, recuperación, tiempo de retención y destino final de los registros de calidad, para proporcionar evidencia de :

- Conformidad con los requisitos.
- Funcionamiento eficaz del SGC.



ISO 9001:2008

5. Responsabilidad de la Dirección

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Orientación al Cliente
- 5.3 Política de Calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
- 5.6 Revisión por la Dirección

ISO 9001:2008

5.1 Compromiso de la Dirección

Mostrar evidencia del compromiso en el desarrollo, implantación y mejora del SGC:

- Comunicando la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y con los requisitos legales/reglamentarios.
- Estableciendo política de calidad y objetivos.
- Revisiones por la dirección.
- Provisión de recursos.

ISO 9001:2008

5.2 Enfoque al Cliente

Asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

ISO 9001:20085.4 Planificación**5.4.1 Objetivos de la Calidad**

- ▶ Establecer objetivos de la calidad para funciones y niveles pertinentes.
- ▶ Objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.
- ▶ Incluir aquellos necesarios para cumplir con requisitos del producto (ver 7.1 a).

ISO 9001:20085.4 Planificación**5.4.2 Planificación del SGC**

Asegurar planificación del SGC para:

- Cumplir con requisitos en 4.1 y objetivos.
- Mantener la integridad del SGC durante planificación e implantación de cambios.

ISO 9001:20085.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

- Las responsabilidades y autoridades deben definirse y comunicarse dentro de la organización.

ISO 9001:20085.5.2 Representante de la Dirección

Miembro de la dirección con responsabilidad para:

- a) Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios del SGC.
- b) Informar acerca del desempeño del SGC, incluyendo necesidades de mejora.
- c) Promover el conocimiento de requisitos de clientes en todos los niveles.

ISO 9001:20085.5.3 Comunicación Interna

- ▶ Asegurar el establecimiento de procesos apropiados de comunicación dentro de la organización.
- ▶ La comunicación debe considerar la eficacia del SGC.

ISO 9001:20085.6 Revisión por la Dirección**5.6.1 GENERALIDADES**

Revisar SGC a intervalos planificados para:

- Asegurar continua aptitud, adecuación y eficacia.
- Evaluar oportunidades de mejora.
- Evaluar la necesidad de cambios al SGC incluyendo política y objetivos.

ISO 9001:2008

5.6.2 Información para la Revisión

Entradas (input) incluirán información acerca de :

- Resultados de auditorías.
- Realimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto/servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento a las revisiones anteriores.
- Cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

ISO 9001:2008

5.6.3 Resultado de la Revisión

El Resultado (output) debe incluir decisiones y acciones relativas en:

- Mejora de la eficacia del SGC.
- Mejora de procesos, productos y/o servicios.
- Necesidades de recursos.

ISO 9001:2008

6. Gestión de los Recursos

- 6.1 Provisión de recursos
- 6.2 Recursos Humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo

ISO 9001:2008

6. 1. Provisión de Recursos

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener los procesos del SGC y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo con sus requisitos.

ISO 9001:2008

6. 2 Recursos Humanos

6.2.1 GENERALIDADES

Aquellos que realizan actividades que afectan la calidad del producto deberán ser competentes en base a educación, formación, habilidades y experiencia.

ISO 9001:2008

6. 2.2 Competencia, Sensibilización y Formación

- Determinar necesidad de competencia (para los que afectan la calidad del producto).
- Proporcionar la formación u otras acciones requeridas.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurar conciencia de la relevancia e importancia de actividades y contribución al logro de los objetivos.
- Mantener registros apropiados de la educación, formación, calificación y experiencia (véase 4.2.4).

ISO 9001:20086.3 Infraestructura

Definir, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto/servicio.

Esto incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipos para la los procesos (hardware, software).
- c) Servicios de apoyo (Transporte, comunicación ...).

ISO 9001:20086.4 Ambiente de Trabajo

Definir y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad del producto.

Además se puede incluir (ref. ISO 9004:2000)

FACTORES HUMANOS:

Métodos de trabajo creativos, oportunidades de participación, lineamientos y reglas de seguridad, ergonomía, instalaciones especiales para el personal, etc.

FACTORES FÍSICOS:

Calor, ruido, luz, higiene, limpieza, vibraciones, contaminación, flujo de aire, etc.

ISO 9001:20087. Realización del Producto

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el Cliente
- 7.3 Diseño y Desarrollo
- 7.4 Compras
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de equipos de seguimiento y medición

ISO 9001:20087.1 Planificación de la realización del producto

- ▶ Planificar y desarrollar procesos necesarios.
- ▶ Consistente con otros procesos del SGC y documentado según metodología de operación de la organización.

ISO 9001:20087.2 Procesos relacionados con el cliente

- 7.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el producto
- 7.2.2 Revisión de requisitos relacionados con el producto
- 7.2.3 Comunicación con el cliente

ISO 9001:20087.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el producto

Determinar:

- ▶ Requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega y pos entrega.
- ▶ Requisitos no establecidos pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- ▶ Requisitos reglamentarios o legales relacionados con el producto.
- ▶ Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

ISO 9001:2008**7.2.2 Revisión de requisitos relacionados con el producto**

- ▶ Revisar los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse al suministro, y asegurar que:
 - Los requisitos del producto están definidos.
 - Están resueltas diferencias entre la oferta y el contrato o pedido.
 - La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos.
- ▶ Mantener registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (4.2.4).
- ▶ Confirmar requisitos antes de aceptar, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los mismos.
- ▶ Cuando cambien requisitos, modificar la documentación pertinente e informar al personal correspondiente.

ISO 9001:2008**7.3 Comunicación con el Cliente**

Determinar e implantar disposiciones eficaces de comunicación con los clientes relativas a:

- Informar sobre el producto.
- Consultas, contratos y pedidos, incluyendo cambios.
- Realimentación del cliente, incluyendo quejas.

ISO 9001:2008**7.3 Diseño y Desarrollo**

- 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
- 7.3.2 Elementos de entrada del diseño y desarrollo
- 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
- 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
- 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del Diseño y/o desarrollo

- ▶ La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de un producto.
- ▶ Los planes deben incluir:
 - a) Etapas del proceso de diseño.
 - b) Actividades requeridas de revisión, verificación y validación apropiadas para cada diseño y/o etapa.
 - c) Responsabilidad y autoridad para las actividades de diseño y desarrollo.
- ▶ Las interfaces entre los diversos grupos que intervienen deben ser gestionadas para asegurar una eficaz comunicación y claridad de las responsabilidades.

7.3.2 Entradas al diseño y desarrollo

Se deben definir y documentar los requisitos que debe cumplir el producto.

Lo que incluye:

- a) Requisitos funcionales o de comportamiento.
- b) Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c) Información proveniente de diseños anteriores similares, cuando se aplicable.
- d) Cualquier otro requisitos esencial para el diseño.

Estos datos de partida, deben ser revisados en relación a su adecuación en integridad. Cualquier requisito ambiguo o conflictivo debe resolverse.

7.3.3 Salidas del diseño y/o desarrollo

Se debe documentar las salidas del proceso de diseño y/o desarrollo de en un formato que permita la verificación de los requisitos de entrada.

Los datos de salida del diseño deberán:

- a) Cumplir con los requisitos de los datos de entrada.
- b) Proporcionar la información necesaria para las operaciones de producción.
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- d) Definir las características esenciales del producto para un uso seguro.

Los documentos de los datos de salida del diseño y desarrollo deben ser apropiados antes de su difusión.

7.3.4 Revisión del diseño y/o desarrollo

Deben realizarse, en las etapas adecuadas, las revisiones sistemáticas del diseño para:

- a) Evaluar la capacidad de satisfacer los requisitos.
- b) Identificar problemas, y eventualmente proponer el desarrollo de soluciones.

Los participante en la revisión del diseño deben incluir representantes de las funciones afectadas por la etapa del diseño que se revisa.

Se documentará el resultado de la revisión y de las acciones de seguimiento. Registros (ver 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La verificación del diseño y desarrollo será desarrollada para asegurar que los requisitos de salida satisfacen a los de entrada.

Se documentará el resultado de la verificación y de las acciones de seguimiento.

Registros deben ser mantenidos (ver 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y/o desarrollo

Se desarrollará la validación del diseño y desarrollo en concordancia con lo planeado (ver 7.3.1) para confirmar que el producto/servicio es capaz de cumplir con los requisitos para una utilización prevista, cuando sea conocido.

Cuando sea posible se realizará antes de la entrega.

Se registrarán el resultado de la validación y de las acciones de seguimiento ver (4.2.4).

7.3.7 Control de cambios del diseño y/o desarrollo

- Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros.
- Los cambios deben ser revisados, verificados, validados según sea apropiado y aprobarse antes de su implantación.
- La revisión del diseño y desarrollo de los cambios deben incluir la evaluación de efecto de los cambios en los componentes del producto y en el producto y/o servicio de suministrado.
- Mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios.

ISO 9001:2008

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de productos comprados

ISO 9001:2008

7.4 Proceso de Compra

- Controlar el proceso de compra para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos.
- El tipo y alcance del control depende del Impacto que el producto comprado pueda tener sobre la realización del producto o sobre el producto final.
- Evaluar y seleccionar los proveedores en base a su habilidad para suplir productos, conformes y definir los criterios de selección, evaluación y reevaluación.
- Mantener registros de resultados de las evaluaciones y acciones siguientes (4.2.4).

ISO 9001:2008

7.4.2 Información sobre las Compras

- ▶ Los documentos de compras deben contener información que describa el producto requerido, incluyendo cuando sea apropiado:
 - Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos y calificación del personal.
 - Cualquier requisito del sistema SGC.
- ▶ Asegurar la adecuación de los requisitos de compra antes de su emisión.

ISO 9001:2008

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

- ▶ Determinar e implantar la inspección u otras actividades necesarias para verificar que los productos comprados cumplen los requisitos.
- ▶ Cuando la organización o su cliente proponen verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe especificar en la información de la compra:
 - Disposiciones para la verificación.
 - Método de liberación del producto.

ISO 9001:2008

7.5 Producción y Prestación del Servicio

- 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
- 7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio
- 7.5.3 Identificación y trazabilidad
- 7.5.4 Propiedad del Cliente
- 7.5.5 Preservación del producto

ISO 9001:2008

7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio

Planificar y controlar las operaciones de producción y servicio a través de :

- ▶ A) Disponibilidad de información que describa las características del producto,
- ▶ B) Disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- ▶ C) Uso del equipo apropiado,
- ▶ D) Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- ▶ e) Implementación del seguimiento y de la medición, y
- ▶ f) Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

ISO 9001:2008

7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

- ▶ Los procesos cuyo resultado no puede verificarse mediante seguimiento o medición posterior, deben determinarse y validarse.
- ▶ La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar resultados.
- ▶ La organización debe establecer disposiciones tales como :
 - Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
 - Aprobación de equipos y calificación del personal.
 - Uso de métodos y procedimientos específicos.
 - Registros (véase 4.2.4).
 - Revalidación.

ISO 9001:2008

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

- ▶ Cuando sea apropiado, identificar el producto por medios adecuados, a través de todas las etapas de la realización.
- ▶ Identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.
- ▶ Cuando la trazabilidad sea un requisito, controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4).

ISO 9001:2008

7.5.4 Propiedad del Cliente

- ▶ Cuando los bienes propiedad del cliente bajo el control de la organización o en uso por la organización.
- ▶ Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad del cliente proporcionada para uso o incorporación al producto.
- ▶ Cualquier propiedad del cliente perdida, dañada o encontrada no apta, debe registrarse (véase 4.2.4) y comunicarse al cliente.

Nota: "Propiedad del cliente" incluye propiedad intelectual.

ISO 9001:2008

7.5.5 Preservación del producto

- ▶ Preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.
- ▶ Incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.
- ▶ Aplicarse a partes o componentes.

ISO 9001:2008

7.5.6 Control de equipos de seguimiento y medición

- ▶ Determinar el seguimiento y mediciones a realizar, y los equipos de medición y monitoreo necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).
- ▶ Establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y las mediciones se realicen y sean coherentes con los requisitos.

ISO 9001:2008

8. Medición, Análisis y Mejora

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y Medición
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora

ISO 9001:2008

8.1 Generalidades.

- ▶ Planificar e implantar procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:
 - Demostrar la conformidad del producto.
 - Asegurarse conformidad del SGC.
 - Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Esto incluye determinación de metodologías y técnicas estadísticas aplicables y el alcance de su utilización.

ISO 9001:2008

8.2 Seguimiento y medición

- ▶ Una de las medidas del desempeño del sistema.
- ▶ La organización realizará el seguimiento a la información relativa a su percepción del cumplimiento de sus requisitos.
- ▶ Los métodos para obtener y utilizar dicha información deben determinarse.

ISO 9001: 2008

8.2.2 Auditoria Interna

- ▶ Efectuar auditorias a intervalos planificados para determinar si el SGC:
 - Cumple con las disposiciones planificadas (7.1) con requisitos de la Norma y del SGC.
 - Ha sido implantado y es eficaz.
- ▶ Planificar el programa de auditoria considerando:
 - Definición de criterios, alcance, frecuencia y metodología.
 - Estado y la importancia de los procesos.
 - Resultados de auditorias anteriores.
 - Selección debe asegurar su objetividad e imparcialidad.

ISO 9001: 2008

8.2.2 Auditoria Interna

- ▶ El procedimiento documentado (III) debe cubrir responsabilidades y requisitos para:
 - La planificación y la realización.
 - Informar de los resultados.
 - Mantener registros (véase 4.2.4).
- ▶ Acciones correctivas oportunas.
- ▶ Seguimiento para verificar acciones tomadas e informe de los resultados (véase 8.5.2).

ISO 9001: 2008

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

- ▶ Aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y de ser necesario, la medición de los procesos del SGC.
- ▶ Estos métodos confirmarán la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.
- ▶ Deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas cuando no se alcance lo planificado.

ISO 9001: 2008

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

- ▶ En las etapas apropiadas del proceso de realización:
 - Medir y hacer un seguimiento a las características del producto para verificar cumplimiento de requisitos (7.1).
 - Mantenerse evidencia de conformidad con los criterios de aceptación.
 - Registros deben indicar las personas que autorizan la liberación del producto (véase 4.2.4).
 - Liberación del producto y la prestación del servicio no procede hasta completar satisfactoriamente disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que autoridad pertinente y, cliente apruebe lo contrario.

ISO 9001: 2008

8.3 Control del producto no conforme

- ▶ Procedimiento documentado (IV) para el control de producto conforme, para prevenir uso o entrega no intencionada, que incluye controles, responsabilidades y autoridades.
- ▶ Tratar producto no conforme:
 - Tomando acciones para eliminar la no conformidad.
 - Autorizando uso, liberación o aceptación bajo concesión tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
 - Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista.
- ▶ Mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de la no conformidad y de acciones tomadas, incluyendo concesión.
- ▶ Someterse a nueva verificación cuando se corrige potenciales de la no conformidad, cuando se detecta después de la entrega.

ISO 9001: 2008

8.4 Análisis de Datos

- ▶ Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC es idóneo y eficaz, y para identificar las oportunidades de mejora.
- ▶ Datos generados por seguimiento y mediciones u otras fuentes relevantes.
- ▶ El análisis de los datos proveerá información acerca de:
 - Satisfacción del cliente (véase 8.2.1).
 - Conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1).
 - Características y tendencias de los procesos y de los productos.
 - Oportunidades de acciones preventivas.
 - Proveedores

ISO 9001: 2008
8.5 Mejora

▶ **8.5.1 Mejora continua**

- ▶ La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso:
 - Política de la calidad.
 - Objetivos.
 - Resultados de las auditorias.
 - Análisis de datos.
 - Acciones correctivas.
 - Acciones preventivas.
 - Revisión por la dirección.

ISO 9001 2008
8.5.2 Acción Correctiva

- ▶ Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades y prevenir su recurrencia.
- ▶ Acciones apropiadas a los efectos de las no conformidades.
- ▶ Procedimiento documentado (V) con requisitos para:
 - Revisión de no conformidades (incluyendo las quejas de cliente).
 - Determinar las causas de las no conformidades.
 - Evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar recurrencia.
 - Determinación de acciones necesarias y su implementación.
 - Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4).
 - Revisar las acciones correctivas tomadas.

ISO 9001: 2008
8.5.3 Acción Preventiva

- ▶ Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir ocurrencia
- ▶ Acciones preventivas a los efectos de problemas potenciales.
- ▶ Procedimiento documentado (IV) para definir requisitos.
 - Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
 - Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
 - Determinar e implementar las acciones necesarias.
 - Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4).
 - Revisar las acciones preventivas tomadas.

CAPITULO 4

INTRODUCCIÓN A LAS AUDITORIAS

QUE ES UNA AUDITORIA DE CALIDAD:

“Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoria y evaluarlas de manera objetiva para determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria”

ISO 9000: 2008



PROPÓSITO DE LA AUDITORIA

- Determinar la conformidad.
- Determinar la efectividad.
- Proveer oportunidad de mejoramiento.
- Cumplir requisitos regulatorios para certificación.

RAZONES PARA REALIZAR UNA AUDITORIA

- Nuevo proveedor.
- Revisión periódica de proveedores.
- Requisito contractual.
- Cambios en el sistema.
- Incremento en órdenes.
- Problemas de calidad.

RAZONES PARA REALIZAR UNA AUDITORIA

- Dar confianza a la Gerencia.
- Observar problemas operacionales.
- Proveer oportunidad de mejoramiento.
- Proveer retroalimentación para acciones correctivas y preventivas.

BENEFICIOS

- Primera Parte.- Por una organización en si misma para sus propios propósitos.
- Segunda parte.- Por una organización interesada en otra organización, por ejemplo un cliente en un proveedor
- Tercera parte.- Por una organización independiente típicamente para certificación.

Auditoria de Suficiencia (de escritorio, de documentación)



Use listas de verificación

BENEFICIO DE UNA AUDITORIA DE SUFICIENCIA

- Entender el sistema.
- Ayuda a la planificación.
- Identifica problemas.
- Provee oportunidad para llenar insuficiencias.
- Evalúa si es entendible.

Auditoria de no Conformidad (o de implementación)



Practica de Trabajo

ISO 19011 GUÍAS PARA AUDITAR SISTEMAS DE CALIDAD

- Parte 1: Auditorías
- Parte 2: Criterios de calificación para auditores de sistema de calidad
- Parte 3: Gestión de programas de auditoría

PARTE 1: Auditoría

- Objetivos de la auditoría
- Papeles y responsabilidades
 - De los auditores y del auditor líder
 - Del Cliente
 - Del Auditado
- Auditoría
 - Inicio de la auditoría
 - Ejecución de la auditoría
- Documentos de la auditoría
- Terminación de la auditoría
- Seguimiento de las acciones correctivas

PARTE 2: Criterios de calificación para auditores de SGC

- Requisitos educativos
- Entrenamiento
- Experiencia
- Atributos personales
- Capacidad administrativas
- Lenguaje
- Selección del auditor líder

PARTE 3: Administración de programas de auditores

- Organización
- Normas
- Calificación del personal
- Monitoreo y mantenimiento del desempeño del auditor
- Factores operacionales
- Auditorías conjuntas
- Mejoramiento programa
- Código de ética

CAPITULO 5

LISTAS DE VERIFICACIÓN

LISTAS DE VERIFICACIÓN

Las listas de verificación son recomendadas por todas las guías de auditoría como una forma muy útil de ayuda memoria



- Las listas de verificación genéricas son de uso limitado
- Las listas de verificación deben ser específicas para un SGC dado
- Deben ser preparadas usando la documentación del SGC

FORMATO:

- Deje espacio para anotaciones
- Permita espacio para control de tiempo y registros
- Referencie los requerimientos de los criterios de auditoría
- Referencie los documentos controlados
- Referencie documentos verificados (registros)

MAL USO DE LISTAS DE VERIFICACIÓN

- Los cuestionarios pueden reducir la visión
- Los cuestionarios pueden obstruir la comunicación
- Un seguimiento demasiado estricto de la lista puede resultar en omisión de importantes pistas de auditoría

Ejemplo de un formato de lista de Verificación

Item	Criterio Normativo	Fundamento	Compañía: GENCO S.A.	
			Actividades a evaluar	Actividad
1	8.5.1	El cliente debe ser informado y consultado antes de aceptar el contrato	Comunicación del cliente y sus representantes	15 min
2	7.5.1	El cliente debe ser informado y consultado antes de aceptar el contrato	Comunicación del cliente y sus representantes	15 min
3	7.5.2	El cliente debe ser informado y consultado antes de aceptar el contrato	Comunicación del cliente y sus representantes	15 min

CAPITULO 6

REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS

No conformidad:
"Incumplimiento de un requisito"

ISO 9001:2008

COMO DEBE VER LA ORGANIZACIÓN UNA NC

- ▶ Ser positivo
- ▶ No ver la no conformidad en una forma negativa
- ▶ El descubrimiento de no conformidades presenta una oportunidad de mejoramiento a través de las acciones correctivas.

REPORTE DE NO CONFORMIDAD RNC:

- ▶ Reportes de acuerdo al procedimiento propio.
- ▶ Sin reglas fijas.
- ▶ Comúnmente se usa un formato específico.
- ▶ Algunas organizaciones requieren un registro descriptivo dentro del reporte de auditoría completo.

Formato usado para el examen y los ejercicios

REPORTE DE NO CONFORMIDAD (RNC)

- ▶ Claro y preciso
- ▶ Conciso y exacto
- ▶ Completo
- ▶ Describe el problema
- ▶ Explica el requisito
- ▶ Referencia la evidencia



EVIDENCIA OBJETIVA

- "Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo" ISO 9001:2008
- ▶ Evidencia de diferentes entre el Manual de Calidad y los procedimientos asociados.
 - ▶ Evidencia de diferentes entre procedimientos y practicas de trabajo.
 - ▶ Falta de evidencia que respalda la implementación de varias cláusulas de la norma.
 - ▶ Falta de evidencia para mostrar la implementación continua de varias partes del sistema.

RNC

- ▶ Reportar los requisitos no cumplidos(lo que está mal).
- ▶ Explicar el requisito que se incumple:
 - Ayudar a la investigación.
 - Como una auto verificación para evitar "inventar los requerimientos".

CLASIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES

- ▶ Basado en el impacto al sistema.
- ▶ No considera el impacto en la calidad del producto.
- ▶ No considera potenciales implicaciones financieras.

NO CONFORMIDADES

- ▶ Ausencia de una cláusula de la norma o de cualquier otro elemento del criterio de auditoría.
- ▶ Falla sistemática en cumplir un requisito (inclusive legal).

NO CONFORMIDAD MENOR

- ▶ Caso aislado, falla no sistemática.
- ▶ Una no conformidad menor puede tener un alto impacto en la calidad del producto o en el desempeño financiero.

PRECAUCIÓN

- ▶ Sea precavido, no sea demasiado concluyente.
- ▶ No juzgue con base en las apariencias.
- ▶ Este seguro de tener la evidencia completa.
- ▶ Este seguro de que su evidencia es objetiva.
- ▶ En caso de duda, investigue.
- ▶ Identifique las pistas para investigaciones adicionales.

MATRIZ DE ANÁLISIS

- ▶ En el sistema sustancialmente sólido?
- ▶ Hay algún área problema?
- ▶ Hay elementos débiles en el sistema?



No cure los síntomas solamente !

ACCIÓN CORRECTIVA

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

ISO 9000:2008

No.	DESCRIPCIÓN DEL DEFECTO	CAUSA	EVALUACIÓN	ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA DE CIERRE
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20



- ### SEGUIMIENTO
- Nueva auditoría en sitio.
 - Revisión de evidencia documental:
 - Procedimiento revisado.
 - Registros de entrenamiento.
 - Fotografías, etc.
 - Intercambio de correspondencia.
 - Cierre el RNC.

- ### PROPOSITOS DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN
- Para ayudar a la memoria.
 - Para asegurar la cobertura de todas las salidas y puntos de control.
 - Para asegurar la profundidad y continuidad de la auditoría.
 - Ayudan a administrar el tiempo.
 - Organizan la toma de notas.
 - Son parte del reporte de auditoría.

CAPITULO 7

ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORIA

- Las auditorías son caras.
- Las auditorías deben ser bien administradas.
- Las auditorías no deben ser realizadas "de sorpresa".
- Acuerde siempre con anticipación fechas.



INFORMACIÓN NECESARIA

- Alcance de la auditoría
- Razón de la auditoría
- Criterio de Auditoría
- Fechas, duración, cantidad de auditores
- Logística

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Límites de la Auditoría

- Sitios
- Partes de la organización
- Productos cubiertos

CRITERIOS DE AUDITORIA

- Norma
- Documentación del SGC
- Plan de Calidad
- Otros



PLANIFICACIÓN

- Determine la cantidad de trabajo
- Seleccione el equipo
- Prepare el plan
- Prepare los documentos de trabajo
- Mantenga al auditado informado, acuerde la hora y fecha
- Logística (Cuando son varios sitios)

Selección del Equipo

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▸ Independencia ▸ Cohesión del equipo ▸ Necesidades de entrenamiento | <ul style="list-style-type: none"> ▸ Desarrollo profesional ▸ Aceptabilidad del Auditado ▸ Disponibilidad |
|--|--|

Plan de Auditoría

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▸ Alcance ▸ Criterio ▸ Fechas y Duración ▸ Equipo de Auditoria (Auditor Líder) | <ul style="list-style-type: none"> ▸ Programa de auditoria ▸ Requisitos del equipo de auditoria ▸ Recuerde cubrir los turnos |
|---|---|

NOTIFIQUE AL AUDITADO ...
.... EL PLAN DE LA AUDITORIA

Prepare los documentos de Trabajo

- Lista de verificación
- Formatos
- Normas
- Guías

Reuniones

- Reuniones de apertura
- Reunión de cierre
- Reuniones de retroalimentación
- Reuniones de enlace

Reuniones de apertura y cierre:

- Esté preparado y a tiempo
- Todos los miembros del equipo auditor
- Gerencia General, Representante de la Dirección
- Auditados
- El Auditor Líder preside la reunión



AGENDA DE LA REUNIÓN DE APERTURA:

- | | |
|--|---|
| ▸ Presentar el equipo | ▸ Clasificación de RNC |
| ▸ Razón, alcance y criterio | ▸ Confirmar que el personal está avisado y disponible |
| ▸ Revisión del plan de auditoria y métodos | ▸ Confirmar la logística |
| ▸ Explicar acerca del muestreo | ▸ Confirmar reunión de cierre |
| ▸ Método de reporte | ▸ Preguntas |

Reuniones de Enlace:

- Con equipo auditor
- Asegurar un progreso efectivo de la auditoria
- Asegurar que el alcance de la auditoria sea cubierto
- Reunir los hallazgos
- Revisar la no conformidades



Reuniones de retroalimentación intermedias y final:

- Con el representante de la Dirección
- Revisar los hallazgos de auditoria
- Analizar las no conformidades
- Acordar acciones correctivas

AGENDA REUNIÓN DE CIERRE:

- ▶ Agradezca a los auditados
- ▶ Retirar la razón, alcance y criterio
- ▶ Revisar el plan y los métodos de la auditoría
- ▶ Entregar el Reporte de Auditoría y comunicar las observaciones positivas y negativas
- ▶ Resumen General
- ▶ Preguntas y respuestas
- ▶ Acciones correctivas y plazos



Reunión de Cierre

- ▶ Sin sorpresas
- ▶ No deje las discusiones de acciones correctivas para la reunión de cierre
- ▶ Sea diplomático
- ▶ Reconocer los logros

Acciones de seguimiento

- ▶ En el tiempo acordado
- ▶ Revisión de evidencia documental
- ▶ Auditoría nuevamente en el sitio
- ▶ Revisar las acciones correctivas
- ▶ No se empieza todo nuevamente



CAPITULO 8

MANEJO DE LAS AUDITORÍAS

Responsabilidad de seguimiento

- ▶ Permanecer alerta
- ▶ Reportar las observaciones
- ▶ Verificar las acciones correctivas
- ▶ Cooperar con y apoyar al auditor líder
- ▶ Retener y mantener documentación
- ▶ Mantener la confidencialidad
- ▶ Actuar de manera ética

Responsabilidades adicionales del auditor líder

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Obtener toda la información requerida para la planificación ▶ Ayudar a la selección del equipo ▶ Preparar el plan general ▶ Asignar tareas individuales ▶ Asegurar que los documentos de trabajo estén preparados ▶ Auditoría de suficiencia ▶ Representar el equipo de auditoría | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Presidir las reuniones de apertura y cierre ▶ Asegurar el progreso de la auditoría de acuerdo al plan ▶ Asegurar que las reuniones de enlace se lleven a cabo regularmente ▶ Asegurar que los resultados de auditoría sean reportados de una forma clara, concluyente y sin demoras |
|---|--|

Audidores: características positivas

- › Cortes
- › Amigable
- › Servicial
- › Constructivo
- › Informativo
- › Perceptible
- › Juicioso
- › Tenaz
- › Mente abierta
- › Diplomático
- › Honesto
- › Maduro
- › Modesto
- › Tacto

Características Negativas

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> › Crítico › Polémico › Capcioso › Saltar a conclusiones › Agresivo › Desconsiderado › Inconsistente | <ul style="list-style-type: none"> › Inflexible › Perezoso Errático › Susceptible › No práctico › "Sabelotodo" › Indeciso |
|---|---|

Malos hábitos para evitar

- › Fingir atención
- › Preocuparse por otros asuntos
- › Sobre-reacción
- › Interrumpir al que habla
- › Mirar sin observar
- › Escuchar solo lo que queremos oír
- › Usar el tiempo de escuchar para pensar en otras cosas

Las relaciones entre los auditores y los auditados son críticas para el éxito de la auditoria



Preguntas abiertas-los siete amigos del auditor

- › Preguntas cerradas respuestas: SI/NO
- › Preguntas Directas-respuestas: pocas palabras
- › Intente obtener información muy específica
- › Desventajas:
 - › No brindan mucha información
 - › Si se usan muy frecuentemente puede dar la impresión de que se está haciendo un examen

Preguntas cerradas y directas

- › Que? Quién? Donde? Quién? Cuando? Como? Porque?
- › Buscan respuestas informativas
- › Límites - no permitir que la conversación se extienda demasiado
- › Una manera de evitar que se diluya la conversación: **MUESTREME !**

Preguntas aclaratorias

- ▶ Intentan clarificar, obtener información completa y prevenir malos entendidos
- ▶ Permiten obtener un panorama completo
- ▶ Desventajas:
 - Si se usan muy frecuentemente pueden dar la impresión de que no se está poniendo atención
 - Consumen bastante tiempo
 - Si no está preparado para escuchar atentamente, no haga la pregunta

CAPITULO 9

REPORTE DE LA AUDITORÍA

- ▶ No se limita a la preparación del reporte final.
- ▶ Proceso de comunicar el resultado de la auditoría.
- ▶ Reporte continuo verbal y escrito.
- ▶ Reportar el resultado completamente y no solo las no conformidades.
- ▶ Los reportes deben agregar valor al SGC.
- ▶ Reporte de acuerdo a los procedimientos del cliente.

Calidad del Reporte

- ▶ Cuáles son las características que determinan la calidad del reporte?
- ▶ A quiénes está dirigido ?
- ▶ Cuáles son sus necesidades?
- ▶ Cómo cumplir con estas necesidades?

A quién va dirigido los reportes verbales?

- ▶ Auditados directos
- ▶ Representante de la Dirección
- ▶ Gerentes
- ▶ Alta Gerencia



A quién va dirigido los reportes verbales?

- ▶ Auditados directos
- ▶ Representante de la Dirección
- ▶ Gerentes
- ▶ Alta Gerencia



Características de calidad de un reporte

Contenido:

- › Informativo
- › Basado en hechos y datos
- › Completo
- › Exacto y preciso

Forma:

- › Conciso Legible
- › Transparente
- › Claro

Legibilidad

Reporte escrito

- › Escritura
- › Tamaño de la letra
- › Espacio entre líneas
- › Doble espacio entre frases
- › Dividir los párrafos

Reporte verbal

- › Pronuncie completamente las palabras
- › Deje espacios entre palabras
- › Deje mayores espacios entre frases
- › Y aún mayores entre temas

Consejos de estilo de redacción

- › Use palabras simples
- › Palabras precisas
- › Evite voz pasiva
- › Hable sobre hechos cumplidos
- › Evite abreviaciones
- › Evite usar siglas



Consejos sobre el Reporte

- › Reporte sin demora
- › No deje el reporte escrito para más tarde
- › Nunca hay tiempo disponible
- › Prepare los RNC ahí y en ese momento
- › Un reporte a tiempo agrega valor



Contenido del Reporte Final

- › Alcance y objetivos de la auditoria
- › Plan de auditoria, identificación de auditores y auditados
- › Criterio de auditoria
- › Conclusión del equipo de auditoria sobre el cumplimiento del SGC con respecto al criterio de auditoria
- › Capacidad del sistema para obtener los objetivos definidos

Contenido del Reporte Final

- Reporte completo
- Listas de verificación llenas
- Notas de auditor
- Reportes de no conformidad
- Matriz de análisis