

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. (ver norma)

4.1 REQUISITOS GENERALES



Con el propósito de mejorar el nivel de competitividad de la Entidad y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los clientes, en el mes de Abril del año 2004 se inició el proceso de certificación. Como primera etapa de la implementación se inició con un proceso de sensibilización dirigido a todo el personal de la organización, posteriormente se realizó un diagnóstico frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2000 respecto de este numeral y como resultado de este ejercicio se generó un plan de implementación en el cual se plasmaron las actividades, los responsables y la fechas de ejecución respectivas. Posteriormente se actualizó con respecto a los cambios que indicaba la nueva versión de la norma ISO 9001:2008.

En la Cámara de Comercio de Sogamoso se han identificado los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. En el mapa de procesos se muestra la secuencia e interacción de los mismos, cada uno de los cuales fue analizado bajo el enfoque por procesos, es decir: entradas, etapas de transformación y salidas.

Todos estos procesos cuentan con actividades de seguimiento y medición, cuyo fin es el de asegurar que su operación y control sean eficaces, en cada uno de los procedimientos documentados se especifican el tipo de control y los recursos necesarios para apoyar la operación y realizar un seguimiento continuo de los mismos.

Los responsables de los procesos han establecido dichas metodologías para realizar el seguimiento de cada uno de los procesos identificados y medición para aquellos que se consideró necesario. Cada indicador es analizado periódicamente, los cuales junto con las auditorias y la retroalimentación con el cliente, son utilizados con el fin de generar las acciones correctivas o preventivas necesarias para garantizar la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- o Mapa de Procesos
- o Caracterización proceso de Planificación del S.G.C.
- o Caracterización proceso de Mejora Continua.
- o Caracterización proceso de Registro Mercantil.
- o Caracterización proceso de Registro de Proponentes.
- o Caracterización proceso de registro de E.S.A.D.L.
- o Caracterización proceso del Registro Nacional de Turismo
- o Caracterización proceso capacitación
- o Caracterización proceso de Gestión Humana.
- o Caracterización proceso de Compras y Contratación.
- o Caracterización proceso de Infraestructura y Medio Ambiente.
- o Caracterización proceso de Documentación.
- o Matriz de correlación de requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- o Matriz de requisitos del cliente.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN (Ver norma)

4.2.1 Generalidades:



Dentro de la documentación del S.G.C. de la Cámara de Comercio de Sogamoso, se elaboraron los siguientes:

+ Directrices del Sistema de Gestión de Calidad (Contiene la Política y los objetivos de Calidad)

+ El presente manual de calidad

+ Procedimiento de elaboración y control de documentos

+ Procedimiento de Control de registros

+ Procedimiento control de no conformidades y Acción Correctiva.

+ Procedimiento Acción Preventiva.

+ Procedimiento de Auditorías internas.

+ Los documentos identificados como necesarios para la planificación, operación y control eficaces de nuestros procesos, los cuales se relacionan en el Listado maestro de documentos.

+ Los registros de calidad exigidos por la norma ISO 9001:2008 y los identificados como necesarios para la planificación, operación y control eficaces de nuestros procesos, los cuales se relacionan en los listados de control de registros.

o **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

o Directrices del S.G.C.

o Procedimiento de elaboración y control de documentos

o Procedimiento de Control de registros

o Procedimiento control de no conformidades y Acción Correctiva.

o Procedimiento Acción Preventiva.

o Procedimiento de Auditorias Internas.



4.2.2 Manual de Calidad (Ver norma):

En el presente manual de calidad se incluye: el alcance del sistema de gestión de calidad, las exclusiones con su respectiva justificación, la secuencia e interacción entre los procesos según el mapa y las caracterizaciones de los procesos y referencia a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Mapa de procesos.
- Caracterización proceso de Planificación del S.G.C.
- Caracterización proceso de Mejora Continua.
- Caracterización proceso de Registro Mercantil.
- Caracterización proceso de Registro de Proponentes.
- Caracterización proceso de registro de E.S.A.D.L.
- Caracterización proceso del Registro Nacional de Turismo
- Caracterización proceso capacitación
- Caracterización proceso de Gestión Humana.
- Caracterización proceso de Compras y Contratación.
- Caracterización proceso de Infraestructura y Medio Ambiente.
- Caracterización proceso de Documentación.

4.2.3 Control de documentos (Ver norma):



Todos los documentos del sistema de gestión de calidad son revisados y aprobados antes de su emisión por los responsables de realizar dicha actividad, teniendo en cuenta el área que emite el documento y según lo establecido en el procedimiento de elaboración y control de documentos.

Cuando se crean documentos o surgen modificaciones en éstos, el Director Administrativo actualiza el listado maestro en el cual se especifica la fecha de aprobación, versión y vigencia de los mismos.

Cada vez que se requiere actualizar un documento se debe diligenciar el formato de solicitud de cambio respectiva en la cual se indique el nombre, código y el tipo de cambio propuesto. El Comité de Calidad, es el responsable de aprobar o rechazar las solicitudes recibidas y archivarlas, con el fin de identificar los cambios realizados en los documentos. Si la solicitud es aprobada, el Director Administrativo procede a realizar los cambios propuestos actualizando el estado de revisión de los mismos y distribuye copias con el sello "DOCUMENTO CONTROLADO", cabe anotar que la mejor forma de consultar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad es la red interna. En cuanto a los documentos obsoletos se debe adoptar la siguiente metodología: al documento original se le coloca un sello de " DOCUMENTO OBSOLETO" en todas sus hojas y se archiva en una carpeta para tal fin durante un año.

Todos los documentos de origen externo están identificados en el listado maestro de documentos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- o Procedimiento de elaboración y control de documentos.
- o Listado maestro de documentos.

4.2.4 Control de Registros (Ver norma) :



En la Cámara de Comercio de Sogamoso se ha establecido un procedimiento de Control de Registros donde se definen los controles necesarios para: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros en medio impreso y magnético.

En lo referente a Registros públicos se cumple con el acuerdo 016/2004.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Procedimiento de Control de registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN. (ver norma)

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN:



La alta dirección de la Cámara de Comercio de Sogamoso está representada por el Comité de Calidad, el cual está conformado por: Presidente Ejecutivo, Director de Promoción y Desarrollo, Director Administrativo, Director Financiero y Director Jurídico, quienes en cumplimiento de sus funciones han evidenciado su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua del mismo de la siguiente manera:

Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios

Estableciendo la política de calidad en función de las necesidades organizacionales y de los clientes, a partir de la cual se definieron los objetivos de calidad.

Realizando periódicamente la Revisión por la Dirección con el fin de asegurar la permanente adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad, durante la cual se identifican necesidades de recursos para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad y sus procesos.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Directrices del S.G.C.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE (Ver norma):



Los procedimientos relacionados con la prestación de los servicios, inician con la identificación de los requerimientos del cliente, los cuales son tenidos en cuenta durante la prestación de los servicios, posteriormente se realizan las evaluaciones de

satisfacción tanto en lo relacionado a Registros Públicos como en Capacitación Empresarial, para identificar oportunidades de mejora.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Matriz requisitos del cliente.
- Indicador de nivel Satisfacción del cliente en Registros Públicos.
- Indicador de nivel Satisfacción del cliente en Capacitación Empresarial.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD (Ver norma):



La política de calidad fue definida por el comité de calidad teniendo como referencia la misión, la visión de la empresa, las necesidades organizacionales y de los clientes, con esta información se elaboró una matriz de interrelación, necesidades organizacionales vs. Necesidades de los clientes, para las cuales se estableció una relación de impacto mediante una calificación asignada, estos valores se totalizaron y con las ideas de mayor puntaje se redactó la Política de Calidad, incluyendo el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

A partir de la política de calidad se establecieron los objetivos de calidad, para asegurar el cumplimiento de la misma dentro de la organización.

La misión, visión y política de calidad, han sido comunicadas a través de charlas a todo el personal, además se han entregado plegables, , adicionalmente se han realizado evaluaciones con el fin de verificar que sean entendidas por todo el personal de la organización.

La política de calidad y los objetivos de calidad son analizados en la Revisión por la Dirección por el Comité de Calidad para asegurar su continua adecuación y pertinencia.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Directrices del S.G.C.](#)

5.4 PLANIFICACIÓN:

5.4.1 Objetivos de Calidad ([Ver norma](#)):

A partir de cada directriz de la política de calidad, fueron definidos los objetivos de calidad con su respectivo despliegue, en el que cual se incluye para cada uno: directriz de la política de calidad, meta, indicador de gestión, responsable, frecuencia y fuente de la información.

El Comité de Calidad es el responsable de realizar el seguimiento a cada uno, con el fin de verificar su cumplimiento y generar acciones correctivas o preventivas cuando no se alcancen las metas planificadas.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Directrices del S.G.C.](#)



5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad ([Ver norma](#)) :

La planificación del sistema de gestión de calidad se ha realizado con el fin de alcanzar los objetivos de Calidad y los resultados esperados para cada proceso.

La planificación de los objetivos se realizó de acuerdo a lo descrito en el punto 5.4.1 y periódicamente es revisada por el Comité de Calidad durante las reuniones o la Revisión por la Dirección, con el fin asegurar que sigan siendo convenientes e identificar si se requiere algún cambio.

Los cambios que pueden afectar el sistema de gestión de calidad tales como nuevas reglamentaciones, un nuevo cargo, nueva tecnología, son elementos de entrada de la Revisión por la Dirección, en el Comité de Calidad se analiza el impacto de dichos cambios y define la planificación requerida para ejecutarlos, las actividades y el

tiempo de ejecución necesarios. En el acta de Revisión por la Dirección correspondiente queda el registro de la planificación de dichas actividades las cuales son utilizadas como elementos de entrada en la siguiente revisión, con el fin de realizar un seguimiento y verificar el cumplimiento de cada actividad programada.

NOTA: Cuando el cambio sugerido se manifieste en una fecha distante a la siguiente revisión gerencial, esté se tratará en Comité de Calidad.

Todos los cambios de los documentos son realizados a través del formato de solicitud de cambio respectivo, dicha solicitud es analizada por el Director Administrativo contando, si el cambio es aprobado se procede a realizar la modificación según lo establecido en el procedimiento para elaboración y control de documentos.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Caracterización del proceso de Planificación del S.G.C.
- Directrices del S.G.C.
- Procedimiento de Elaboración y control de documentos.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:

5.5.1 Responsabilidad y autoridad (Ver norma):



La Cámara de comercio de Sogamoso tiene definidas las autoridades dentro de la entidad según lo establecido en el organigrama, adicional a esto cada cargo tiene sus funciones definidas en el Manual de Funciones, las cuales han sido difundidas a cada funcionario a través del Director del Departamento, dichas funciones se encuentran disponibles para consulta en la red interna de información.

En cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad y los procedimientos documentados a los que se hace referencia, se tienen definidas las responsabilidades y su interrelación en el desarrollo de una actividad o proceso específico.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Organigrama.](#)
- [Manual de funciones.](#)

5.5.2 Representante de la Dirección (Ver norma):



El Director de Promoción y Desarrollo es la persona designada por el Presidente Ejecutivo, quien además de las funciones a su cargo, tiene la responsabilidad de: Verificar el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad, promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente dentro de la organización e informar a la Presidencia sobre el desempeño del proceso.

5.5.3 Comunicación interna (Ver norma):



La comunicación interna dentro de la entidad se propicia a través de reuniones en las cuales se discuten temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, cada Director de Departamento son los responsables de difundir y comunicar al personal a su cargo los documentos relacionados con sus actividades.

También, se dispone de carteleras informativas en las cuales se publican temas de interés general para el personal.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad una vez aprobados son comunicados al personal involucrado por el Director de Departamento correspondiente, quien debe asegurarse que sean entendidos por todo el personal responsable de su aplicación, según lo establecido en el procedimiento elaboración y control de documentos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Procedimiento de elaboración y control de documentos.](#)

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Ver norma):



La revisión por la dirección es realizada cada semestre por el Comité de Calidad, con el propósito de asegurar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar un mejoramiento continuo.

Durante la Revisión por la Dirección se analizan:

- ✚ Política y objetivos de calidad
- ✚ Resultado de las auditorias
- ✚ Retroalimentación con el cliente: reclamos recibidos durante el periodo y encuestas periódicas de medición de la satisfacción del cliente, según procedimiento.
- ✚ Desempeño de los procesos: análisis de los indicadores propuestos para cada proceso
- ✚ Análisis de las no conformidades del producto / servicio
- ✚ Estado de las acciones correctivas y preventivas
- ✚ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- ✚ Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad
- ✚ Recomendaciones para la mejora

El resultado de la Revisión por la Dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con: la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, mejora del producto y servicio en relación a los requisitos del cliente y necesidad de recursos, el Director Administrativo es el responsable de elaborar el acta de la revisión donde se relacionan todos los temas tratados y los resultados de la misma, dicho informe es revisado y aprobado por el Presidente Ejecutivo.

✚ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Procedimiento de Revisión por la Dirección.](#)
- [Formato acta de Revisión por la dirección.](#)

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS: (ver norma)

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS:



Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se han proporcionado los recursos necesarios para asegurar su eficacia continua, el Comité de Calidad a través de las revisiones por la dirección, es el responsable de determinar la necesidad de recursos y asegurar que éstos sean suministrados oportunamente cuando así se requiera.

6.2 RECURSOS HUMANOS: (ver norma)



Para cada uno de los cargos identificados en el organigrama, se han definido los perfiles de cargo requeridos teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia necesarias para desempeñar los cargos.

En la Cámara de Comercio de Sogamoso se tiene un procedimiento documentado para mejorar la competencia del personal con base al perfil definido, cada año se realiza una evaluación con la cual se identifican necesidades de Capacitación, con base en el resultado se elabora el respectivo Plan de Mejoramiento de Competencias, el cual una vez ejecutado es evaluado nuevamente, para asegurar el cumplimiento del perfil establecido inicialmente.

En el desempeño diario de las actividades, se pueden identificar necesidades de capacitación, ya sea por la adquisición de nuevas tecnologías o por la implementación de acciones correctivas y preventivas.

El Director Administrativo es responsable de: realizar las evaluaciones de competencia del personal, identificar necesidades de formación adicionales, elaborar el Plan de Mejoramiento de Competencias y evaluar su eficacia

De todas las actividades de capacitación se dejan evidencias, las cuales se conservan en la hoja de vida del personal o en los registros de asistencia correspondientes, los cuales son controlados por el Coordinador de Calidad respectivamente.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Organigrama.](#)
- Procedimiento Evaluación del [desempeño](#)
- [Formato Plan de Mejoramiento de Competencias.](#)
- [Manual de funciones.](#)



6.3 INFRAESTRUCTURA ([ver norma](#)):

La Cámara de Comercio de Sogamoso cuenta con la infraestructura y los equipos necesarios para asegurar la conformidad del producto y servicio.

Con el propósito de asegurar el buen estado y funcionamiento de los equipos de proceso, el Director Administrativo se asegura de que anualmente se realice el mantenimiento preventivo a cada equipo, teniendo en cuenta las fechas y responsables de la realización de cada actividad.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Caracterización Proceso de infraestructura y ambiente de trabajo.](#)



6.4 AMBIENTE DE TRABAJO: ([ver norma](#))

Las condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas para la prestación de los servicios, por cuanto, en registros públicos se cuenta con: el Sistema Integrado de Registros Públicos que permite una atención ágil, una sala de espera cómoda e iluminada para la atención del cliente, se cuenta con un digiturno para evitar las molestas filas, en Capacitación Empresarial se cuenta con: un auditorio para la realización de las capacitaciones, medios audiovisuales y medios de proyección como: video beam. Cada Director de Departamento tiene la responsabilidad de identificar las necesidades de adecuación del ambiente de trabajo en su área y gestionarla como

parte del procedimiento de compras. Adicionalmente la Entidad cuenta con un Comité paritario el cual es responsable vigilar y promover permanentemente un ambiente laboral sano y de generar acciones necesarias para mejorar continuamente el bienestar de los empleados, dichas acciones son establecidas con base en el panorama de riesgos elaborado para la Entidad.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- o Caracterización Proceso de infraestructura y ambiente de trabajo.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: (ver norma)

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:



En la Cámara de comercio de Sogamoso se identificaron los procesos relacionados con la prestación de los servicios, los cuales se planificaron en las caracterizaciones de proceso y en los documentos asociados, teniendo en cuenta: responsabilidades, controles, registros, información requerida, recursos, entre otros.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- o Caracterización proceso Registro Mercantil.
- o Caracterización proceso Registro E.S.A.D.L.
- o Caracterización proceso Registro de Proponentes.
- o Caracterización proceso del Registro Nacional de Turismo
- o Caracterización proceso capacitación

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: (ver norma)



Para los servicios de la Cámara de Comercio de Sogamoso, se consideran los siguientes tipos de requisitos:

Requisitos especificados por el cliente: Tanto en Registros públicos como en capacitación empresarial, el cliente expresa requisitos, por ejemplo: Tipo de registro solicitado, tema de capacitación requerido

Requisitos no especificados por el cliente, pero identificados como necesarios para asegurar la calidad del servicio, por ejemplo: buena atención, condiciones ambientales adecuadas.

Requisitos legales y reglamentarios, aplica para Registros Públicos y son los establecidos por organismos externos que actúan en representación del cliente, por ejemplo la Circular única emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio

Requisitos adicionales establecidos por la organización, por ejemplo: la retroalimentación con el cliente.

Una vez identificados los requisitos del cliente, estos son revisados para asegurar que se entienden y cumplen

El personal de los departamentos: Jurídico y Promoción y Desarrollo son quienes tienen la comunicación directa con el cliente y a su vez son quienes gestionan una respuesta oportuna para resolver dudas referentes a los servicios asociados a Registros Públicos y Capacitación Empresarial.

En la Cámara de Comercio de Sogamoso se ha establecido un procedimiento documentado para atender las peticiones, quejas ó reclamos de los clientes, en los cuales se define el tratamiento que debe darse.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Encuesta de satisfacción del cliente en Registros Públicos.
- Encuesta de evaluación en Capacitación Empresarial.
- Procedimiento de Peticiones Quejas y Reclamos.

7.4. COMPRAS: (ver norma)



En la Cámara de Comercio de Sogamoso se ha establecido procedimientos documentados para realizar las compras y la contratación con el fin de asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplen con las especificaciones establecidas.

Para el control de proveedores se ha establecido un procedimiento documentado en el cual se definen los criterios para su evaluación, selección y reevaluación los cuales incluyen criterios como: ubicación, experiencia, formalización y régimen tributario, el puntaje mínimo bajo el cual un proveedor puede ser aprobado. Antes de proceder con una compra se debe verificar que el proveedor se encuentre registrado en la base de datos de proveedores autorizados o de Capacitadores autorizados, de lo contrario se debe tener en cuenta los requisitos para la selección e incluirlo en el listado, sólo cuando el resultado de la evaluación indique que el proveedor ha sido aprobado. Cada uno de los proveedores es reevaluado periódicamente por el responsable de realizar dicha labor según procedimiento, con el fin generar acciones de mejoramiento apropiadas de acuerdo a los resultados obtenidos.

En las órdenes de compra o servicio queda establecida la información específica como los datos del bien o servicio requerido, cantidad solicitada, unidad, descripción valor unitario, entre otros. Toda esta información es evaluada en el momento de la recepción, para verificar el cumplimiento del proveedor.

Todos los productos o servicios adquiridos por la Entidad son verificados en el momento de la recepción, el Encargado de almacén es responsable de revisar los bienes comprados por la entidad y en los casos que aplique los servicios tangibles, para los demás servicios la persona solicitante debe recibir a conformidad la prestación de los mismos.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Procedimiento de compras.
- Procedimiento de contratación.
- Procedimiento de evaluación, selección y reevaluación de proveedores.
- Procedimiento de capacitación empresarial.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ver norma)

7.5.1. CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Los procesos relacionados con los servicios, se realizan siguiendo las disposiciones establecidas en las caracterizaciones y en los documentos asociados, generando registros que evidencian la conformidad de los servicios.

✚ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Caracterización proceso Registro Mercantil.](#)
- [Caracterización proceso Registro E.S.A.D.L.](#)
- [Caracterización proceso Registro de Proponentes.](#)
- Caracterización proceso del Registro nacional de turismo
- [Caracterización proceso capacitación](#)

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS (ver norma).



La validación de los procesos aplica para el servicio de capacitación, a través de las siguientes actividades:

- ✚ Revisión programa anual de trabajo.
- ✚ Evaluación de proveedores (Capacitadores).
- ✚ Revisión de boletines mensuales.
- ✚ Cumplimiento de los controles establecidos en el procedimiento de Capacitación empresarial.
- ✚ Diligenciamiento del Formato de requerimientos logísticos, en el cual se verifican todos los requerimientos logísticos relacionados con la actividad.
- ✚ Definición y consecución de los medios de convocatoria.
- ✚ Revisión del listado de empresarios.

- + Mercadeo del evento.
- + Confirmación telefónica de asistencia previa al evento.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD (ver norma)



La trazabilidad para el servicio de Registros Públicos se realiza con el número de la matrícula, el nombre del comerciante, identificación con los cuales se puede consultar toda la información, tanto en el SIREP, como en la carpeta física; y para el servicio de Capacitación empresarial, se consulta la carpeta del evento, en la cual se encuentra toda la información relacionada: registro de requerimientos logísticos, relación de asistentes, listado de empresarios, entre otros.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE (ver norma)



El requisito de propiedad del cliente aplica para los servicios de Registros públicos, en los cuales se reciben documentos del cliente, requeridos para la prestación de los servicios asociados, esta documentación se archiva y protege, según lo establecido en el procedimiento de Control de registros y en lo referente al acuerdo 016/2004; si por alguna razón se pierde información indispensable para la prestación del servicio, se genera un registro para el cliente con el propósito de determinar las acciones a tomar

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO (ver norma)



En la Cámara de Comercio de Sogamoso se tiene un almacén, el cual cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para asegurar la preservación de los productos como son: elementos de papelería tales como: formularios, papel de seguridad, hojas membreteadas, elementos de cafetería como: azúcar, café, desechables, elementos

de aseo como: jabón líquido, limpiavidrios, shampoo de alfombras, lustra muebles, entre otros..

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (ver norma)

8.1 GENERALIDADES



En la Cámara de Comercio de Sogamoso se tienen definidas las actividades de seguimiento para cada uno de los procesos identificados como parte del sistema de gestión de calidad y medición para aquellos que se consideró necesario.

El seguimiento de los procesos se realiza a través de auditorias de calidad, las cuales son programadas semestralmente y el análisis de los indicadores definidos para los procesos, esta información es analizada durante la revisión gerencial, con el fin de demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

Cuando los resultados de los indicadores no corresponden a lo planificado, el Comité de Calidad o responsable del proceso, debe analizar la causas y generar acciones correctivas o preventivas según sea apropiado.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento Revisión por la Dirección.
- Procedimiento Auditorias internas
- Caracterización proceso de Mejora Continua.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (ver norma)

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de calidad en la Cámara de Comercio de Sogamoso se han diseñado encuestas, tanto en Registros Públicos como en Capacitación Empresarial, con el fin de realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos, en Registros Públicos esta encuesta se realiza mensualmente y en ella se evalúan aspectos del servicio. En Capacitación Empresarial se realiza en todos los eventos y contiene criterios de evaluación tales como: desempeño del capacitador, atención en el servicio, pertinencia del tema. Una vez realizada la encuesta, se tabula los datos de manera independiente, con el propósito identificar los aspectos que se requieren mejorar.

8.2.2. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD (ver norma)



Como una de las actividades de seguimiento del sistema de gestión de calidad, en la Cámara de Comercio de Sogamoso se ha establecido un procedimiento documentado para la realización de auditorías internas, el Director Administrativo es el responsable de generar semestralmente el programa general de auditorías en el cual se incluyan todos los requisitos de la norma.

Para la programación de auditorías se tienen en cuenta: cambios organizacionales, implementación de nuevas tecnologías, rotación del personal y resultados de auditorías previas entre otros.

Las auditorías son realizadas por un equipo que ha sido capacitado como auditores internos de calidad y entrenados sobre los requisitos propios del sistema de gestión de calidad implementado en la entidad. Para la asignación de los auditores, se tiene en cuenta que no tengan responsabilidad ni control sobre las áreas a auditar.

Las etapas generales para la realización de las auditorías son las siguientes:

- Iniciación

- Preparación
- Ejecución
- Documentación
- Seguimiento

Una vez terminada una auditoria se debe elaborar un informe y redactar las no conformidades encontradas, El auditor entrega el reporte de no conformidad al responsable del proceso auditado quien debe generar el respectivo plan de acción e implementar oportunamente las acciones correctivas y/o preventivas apropiadas.

La implementación y la eficacia de las acciones correctivas y preventivas asociadas en el informe de auditoria son verificadas por el auditor interno a cargo, los resultados del seguimiento son registrados en los formatos respectivos y son controlados por el Auditor Lider

Una vez terminado el ciclo de auditorias el Auditor Lider elabora un informe con los resultados de las auditorias, el cual es utilizado como una entrada de la revisión gerencial.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Procedimiento Auditorias internas.](#)

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: (ver norma)

10784.3€
5.9 ÷ 1
2.719372

Para cada uno los procesos del sistema de gestión de calidad, se han definido actividades de seguimiento y medición apropiadas, dichas mediciones se realizan con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, en cada una de las caracterizaciones de procesos están definidas las actividades de seguimiento y medición utilizadas, las cuales son analizadas periódicamente por el Comité de Calidad, con el fin de generar acciones de mejoramiento cuando así se requiera.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS: (ver norma)



En la Cámara de Comercio de Sogamoso se tienen definidas actividades de verificación en la recepción tanto para los bienes como para los servicios, en el caso de los bienes el Encargado de Almacén realiza una comparación de acuerdo con la orden de compra. En el caso de los servicios el solicitante del mismo diligencia un formato de recepción a conformidad.

Adicionalmente se cuentan con actividades de control en los procesos asociados a los Registros Públicos, y Capacitación Empresarial, las cuales están especificadas en cada proceso.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Procedimiento Auditorias internas.
- Procedimiento Revisión por la Dirección.
- Caracterización proceso de Planificación del S.G.C.
- Caracterización proceso de Mejora Continua.
- Caracterización proceso de Registro Mercantil.
- Caracterización proceso de Registro de Proponentes.
- Caracterización proceso de registro de E.S.A.D.L.
- Caracterización proceso del Registro Nacional de Turismo
- Caracterización proceso capacitación
- Caracterización proceso de Compras y Contratación.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME: (ver norma)

+ En la recepción



La detección de Producto o servicio No Conforme, surge como consecuencia de la realización de controles en la recepción tanto de los bienes comprados como en los servicios prestados.

Una vez detectado un producto o un servicio no conforme, este es identificado (Producto) y tratado teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el procedimiento de control de no conformidades y acción preventiva.

+ Durante la prestación del servicio



Cualquier persona de la organización puede identificar no conformidades relacionadas con la prestación de los servicios, debe registrarlas en el formato de no conformidades, el cual posteriormente es analizado por el grupo de trabajo para definir acciones correctivas.

De esta evaluación y de las acciones tomadas referentes al tratamiento de producto no conforme, queda constancia en los registros definidos en el procedimiento documentado.

+ DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento control de No Conformidades y acción preventiva.
- Procedimiento de Acción Preventiva.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS: (ver norma)



Para el análisis de datos, en la Cámara de Comercio de Sogamoso se han definido los siguientes controles:

- ✚ Objetivos de calidad
- ✚ Indicadores de gestión para procesos.
- ✚ Indicadores de nivel de satisfacción del cliente tanto en Registros Públicos como en Capacitación Empresarial.
- ✚ Conformidad del producto: los Directores de Departamento son responsables de llevar un control y medición las No Conformidades generadas durante el periodo y generar acciones correctivas y/o preventivas apropiadas a los resultados de dichas mediciones.
- ✚ Evaluación de proveedores: Esta evaluación es realizada según la periodicidad establecida en el Procedimiento de Evaluación, Selección y Reevaluación de Proveedores con el fin de verificar la capacidad de los proveedores y Capacitadores para suministrar bienes y servicios que cumplan las especificaciones, los resultados de esta evaluación son tabulados y analizados con el fin de identificar oportunidades de mejora.

✚ **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Directrices del S.G.C.
- Cronograma medición de indicadores.
- Procedimiento de Evaluación, Selección y Reevaluación de Proveedores.

8.5 MEJORA (ver norma)

8.5.1 Mejora continua:



Para asegurar una mejora continua del sistema de gestión de calidad la Cámara Comercio de Sogamoso ha definido actividades que contribuyan a la consecución de los objetivos propuestos, el seguimiento a los objetivos de calidad, la medición de indicadores, la retroalimentación con los clientes, las auditorías internas de calidad, los resultados de cada proceso y la revisión gerencial son los elementos utilizados en la Entidad para determinar la necesidad de implementar acciones correctivas y preventivas, con el fin de alcanzar resultados esperados y lograr la mejora continua.

El análisis de las acciones tomadas y su seguimiento son responsabilidad del Comité de calidad, auditores internos y de los Directores de Departamento.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Directrices del S.G.C.](#)
- [Cronograma de indicadores de gestión.](#)
- [Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos.](#)
- [Procedimiento Auditorias internas.](#)
- [Procedimiento de revisión por la Dirección.](#)

8.5.2 Y 8.5.3 Acción correctiva y Acción Preventiva: ([ver norma](#))



La apertura de una Acción Correctiva se produce a raíz de la detección de un problema individual de importancia significativa, o bien de un problema menor repetitivo, la acción preventiva se genera con el fin de eliminar las causas de problemas potenciales y evitar su ocurrencia

Acciones Correctivas pueden ser detectadas a través de:

- Informes de No Conformidad
- Auditorias Internas
- Reclamaciones de Clientes
- Análisis de datos
- Revisión por la Dirección, entre otras.

Acciones Preventivas pueden ser detectadas a través de:

- Auditorias Internas
- Reclamaciones de Clientes
- Análisis de datos
- Revisión por la Dirección, entre otras.

El Director Departamento y los involucrados con las no conformidades reales o potenciales identificadas, deben analizar las causas y generar el respectivo plan de

acción, con el fin de eliminar la no conformidad presentada, evitar que vuelvan a ocurrir o prevenir su ocurrencia.

Es responsabilidad de los auditores internos, realizar seguimiento a las acciones propuestas y verificar la eficacia de las mismas.

Una vez implementadas y verificadas las acciones propuestas, el Director de Departamento o el Comité de Calidad proceden a realizar el cierre de la no conformidad.

Es responsabilidad del Director Administrativo llevar registro y control de las acciones correctivas y preventivas.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- [Procedimiento control de No Conformidades y acción preventiva.](#)
- [Procedimiento de Acción Preventiva.](#)

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

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

La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

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

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

debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

Nota. Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización el producto y las mediciones.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

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

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

Notas:

NOTA 1. Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2. La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

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

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

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

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

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

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

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

5.5.2 Representante de la dirección

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

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos, necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Nota. La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir

- a) los resultados de auditorias,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA. La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 INFRAESTRUCTURA

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación o sistemas de información).

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA. El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1. Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2. La organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

NOTA. Las actividades posteriores a la entrega incluyen por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Nota. En algunas situaciones, tales como las ventas por Internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto,
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Los requisitos para la calificación del personal, y
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

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

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de equipos y calificación del personal,

- c) El uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) La revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

Nota. En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

Nota. La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

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 organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA. El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

Nota. Véase la Norma ISO 19011 para su orientación

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados

planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA. Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la (s) persona (s) que autoriza (n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1),
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) Los proveedores. (véase 7.4)

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 de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) Determinar las causas de las no conformidades,
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

