

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ACUERDO CON LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001:2008 EN LA  
EMPRESA SERMEBAN LTDA**

**SANDRA MILENA GÓMEZ HERNÁNDEZ  
ID 69140**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
FLORIDABLANCA  
2010**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ACUERDO CON LOS  
REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001:2008 EN LA  
EMPRESA SERMEBAN LTDA**

**SANDRA MILENA GÓMEZ HERNÁNDEZ  
ID 69140**

**COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
FLORIDABLANCA  
2010**



## DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de grado a mis 5 grandes amores:

Primero al Señor quien es mi guía en la oscuridad, quien me brinda la sabiduría, quien me fortalece y me ayuda a superar todos los obstáculos para finalmente lograr mis metas.

A mi mamá, mi papá y a mi hermanita que los amo con todo mi corazón y que hoy en día les agradezco por toda las cosas bonitas que me han dado, por su apoyo incondicional, su amor, cariño, confianza y quienes han estado conmigo en todo momento.

A mi esposito divino Wilber Walter, quien me espera pacientemente desde nuestro hogar en Alemania y es mi mayor inspiración para cada día ser mejor y hacer que los retos que me trace en mi vida, lograrlos con el fin de convertirme en su mayor orgullo.

Adicionalmente también dedico este proyecto a Phillip Huffington (Q.E.P.D), en donde el 31 de diciembre de 2009, partió al reino de los cielos y fue gran compañero nuestro en la empresa, quien extrañamos mucho y la certificación de la empresa la hicimos en su nombre ya que era uno de los más motivados para que el proceso fuera todo un éxito.

## **AGRADECIMIENTOS**

A William Hoyos, por su orientación en el desarrollo del trabajo de grado y a quien le debo mil disculpas por ser tan llorona en los días en que mas desesperaba me encontraba por el proceso de certificación.

Al señor Alvin David Huffington, gerente de SERMEBAN LTDA, quien me dio la oportunidad de trabajar en su empresa y poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera.

A Frank Nessman, por brindarme las bases necesarias y su apoyo incondicional para llevar a cabo el proceso de certificación.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	20
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	21
1.1 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL .....	21
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA/PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	21
1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS .....	21
1.4 CLIENTES MAYORISTAS .....	21
1.5 E-MAIL .....	21
1.6 PÁGINA WEB .....	21
1.7 DIRECCIÓN .....	21
1.8 TELÉFONOS .....	21
1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	21
1.10 RESEÑA HISTÓRICA .....	23
1.11 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECIFICA DE TRABAJO .....	23
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA .....	24
3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
4. ANTECEDENTES .....	26
5. JUSTIFICACIÓN .....	28
6. OBJETIVOS .....	29
6.1. OBJETIVO GENERAL .....	29
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	29

<b>7. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>30</b>
<b>7.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>32</b>
<b>7.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>7.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>33</b>
<b>7.4 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Ó SERVICIO .....</b>	<b>33</b>
<b>7.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....</b>	<b>33</b>
<b>7.6 SELECCIÓN Y USO DE LAS NORMAS ISO 9000 .....</b>	<b>34</b>
<b>8. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>36</b>
<b>8.1 DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SERMEBAN LTDA .....</b>	<b>36</b>
8.1.1 HERRAMIENTA PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.....	36
8.1.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERMEBAN LTDA. ....	38
8.1.3 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008 .....	45
8.1.4 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008.....	46
<b>9. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>48</b>
<b>9.1. PROPÓSITOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>48</b>
<b>9.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>48</b>
9.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD .....	49
9.2.2. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	49
9.2.3. MAPA DE PROCESOS.....	50
9.2.4. CARACTERIZACIONES .....	50
9.2.5. CRITERIOS Y MÉTODOS .....	50
9.2.6. OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	50
9.2.7. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS.....	50
<b>9.3 DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008.....</b>	<b>50</b>
<b>9.4. DISEÑO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008 .....</b>	<b>53</b>

<b>10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>55</b>
<b>10.1 METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>55</b>
<b>10.2. CREACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>56</b>
10.2.1. <i>POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....</i>	56
10.2.2. <i>MANUAL DE CALIDAD.....</i>	56
10.2.3 <i>PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS Y REGISTROS EXIGIDOS POR LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008.....</i>	57
10.2.4. <i>DOCUMENTOS Y REGISTROS PROPIOS DE LA EMPRESA .....</i>	57
<b>10.3. IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>60</b>
<b>10.4 RESULTADOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>61</b>
10.4.1 <i>DOCUMENTOS DISPONIBLES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</i>	61
10.4.2 <i>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</i>	61
<b>11. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>63</b>
<b>11.1 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERMEBAN LTDA.....</b>	<b>63</b>
<b>11.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERMEBAN LTDA.....</b>	<b>66</b>
<b>11.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERMEBAN LTDA POR CAPÍTULOS .....</b>	<b>68</b>
<b>12. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO DE GRADO .....</b>	<b>75</b>
<b>13. CONCLUSIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>14. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>80</b>
<b>WEBGRAFÍA .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>



## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1. Estructura organizacional .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 2. Herramienta para el diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad, según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008 .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 3. Herramienta para el diagnóstico inicial de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad, según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008 .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 4. Encabezado de página. ....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 5. Codificación del SGC en SERMEBAN LTDA. ....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 6. Estructura de la documentación en SERMEBAN LTDA .....</b>	<b>55</b>



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Base de proveedores SERMEBAN LTDA .....	22
Tabla 2. Definición de los objetivos de calidad de la empresa.....	49
Tabla 3. Procedimientos documentados exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008 .....	57
Tabla 4. Clasificación de documentos de SERMEBAN LTDA.....	58
Tabla 5. Matriz de archivo documental de SERMEBAN LTDA.....	59
Tabla 6. Cantidad de documentos elaborados por procesos para la implementación del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA.....	61
Tabla 7. Cronograma de capacitaciones en SERMEBAN LTDA .....	64
Tabla 8. Informe sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos del proyecto de grado .....	75

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Resultados del diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA .....	39
Gráfica 2. Diagnóstico inicial del SGC por subcapítulos según la norma NTC ISO 9001: 2008 .....	40
Gráfica 3. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 4 Sistema de gestión de la calidad .....	41
Gráfica 4. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 5 Responsabilidad por la dirección.....	42
Gráfico 5. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 6 Gestión de los recursos.....	43
Gráfico 6. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 7 Planificación de la realización del producto.....	44
Gráfica 7. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 8 Medición, análisis y mejora.....	45
Gráfica 8. Diagnóstico inicial del nivel de cumplimiento de la documentación según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.....	47
Gráfica 9. Resultados del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.....	67
Gráfica 10. Resultados del diagnóstico final. Capítulo 4 Sistema de gestión de la calidad.....	69
Gráfica 11. Resultados del diagnóstico final. Capítulo 5 Responsabilidad de la dirección. ....	70
Gráfica 12. Resultados del diagnóstico final. Capítulo 6 Gestión de los Recursos.....	71
Gráfica 13. Resultados del diagnóstico final. Capítulo 7 Planificación de la realización del producto.....	73

**Gráfica 14. Resultados del diagnóstico final. Capítulo 8**  
**Medición, análisis y mejora.....74**

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>ANEXO A: DIAGNÓSTICO INICIAL SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008 .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO B: DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001: 2008.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXO C: MANUAL DE CALIDAD DE LA EMPRESA.....</b>	<b>106</b>
<b>ANEXO D: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DE LA EMPRESA .....</b>	<b>133</b>
<b>ANEXO E: DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXO F: PLANIFICACIÓN DEL SGC EN SERMEBAN LTDA.....</b>	<b>155</b>
<b>ANEXO G: CONTROL DE CAPACITACIONES.....</b>	<b>157</b>
<b>ANEXO H: EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN.....</b>	<b>160</b>
<b>ANEXO I: REVISIONES EFECTUADAS POR PARTE DEL CONVENIO CYGA PARA LA PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA. ....</b>	<b>170</b>
<b>ANEXO J: PLAN DE AUDITORÍA INTERNA. ....</b>	<b>171</b>
<b>ANEXO K: INDICADORES DE GESTIÓN.....</b>	<b>172</b>
<b>ANEXO L: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE SERMEBAN LTDA.....</b>	<b>172</b>
<b>ANEXO M: FORMULARIO DE SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN CON ICONTEC .....</b>	<b>172</b>
<b>ANEXO N: CARTA PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DE OTORGAMIENTO EN LA EMPRESA SERMEBAN LTDA .....</b>	<b>172</b>

**ANEXO Ñ: CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA NTC ISO  
9001:2008 EN LA EMPRESA SERMEBAN LTDA OTORGADO POR  
ICONTEC .....200**

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Diseño, documentación, implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001:2008 en la empresa SERMEBAN LTDA.

**AUTORA:** Sandra Milena Gómez Hernández

**FACULTAD:** Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** William Hoyos

### RESUMEN

En este proyecto de grado, se muestra detalladamente la metodología seguida por la autora en el diseño, documentación, implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad en la empresa SERMEBAN LTDA, analizando por etapas el estado del nivel de cumplimiento de los diferentes procesos de acuerdo a los requisitos de la norma técnica ISO 9001: 2008. El desarrollo de lo realizado en la organización se llevó de la siguiente manera:

En primer lugar se elaboró un diagnóstico inicial en el cual se analizó de forma general el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008 en SERMEBAN LTDA y además se buscó información sobre el grado de documentación existente de las actividades realizadas en la organización. De acuerdo al análisis arrojado en el diagnóstico inicial se procede con la planificación del sistema de calidad, en el cual se diseña la documentación requerida para el sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Luego se documentó los requisitos exigidos por la norma como son: la política y objetivos de calidad, el manual de calidad, los procesos identificados por la organización, los registros requeridos por la organización, las actividades de seguimiento y medición y otros requerimientos que debe cumplir la empresa.

Establecida la documentación requerida por la organización, se realizó la etapa de implementación del sistema de gestión de la calidad en donde se lleva la evidencia de las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos. Se realizaron 2

revisiones al sistema por parte del convenio CYGA para dar lugar a la auditoría interna donde posteriormente se realiza el levantamiento de las no conformidades. Se realizó un diagnóstico final en SERMEBAN LTDA realizada la etapa de implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa para de este modo analizar la eficacia de las acciones tomadas para dar solución a las fallas o falencias encontradas en el diagnóstico inicial.

Finalmente se obtiene el encuentro de la auditoria de otorgamiento realizada por ICONTEC para obtener la certificación de la empresa SERMEBAN LTDA.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de gestión de la calidad, SERMEBAN LTDA, diagnóstico inicial, diagnóstico final, diseño, documentación, implementación y certificación.

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE**

**TITLE:** Design, documentation and implementation of quality management system NTC ISO 9001: 2008 for SERMEBAN LTDA.

**AUTHOR:** Sandra Milena Gómez Hernández

**FACULTY:** INDUSTRIAL ENGINEERING

**DIRECTOR:** William Hoyos

### **ABSTRACT**

This degree project shows in detail the methodology followed by the author in the design, documentation and implementation of the system of quality management in the company SERMEBAN LTDA, analyzing phased state level of compliance different processes according to the requirements of the technical standard ISO 9001: 2008. The development followed in the Organization of this project is:

First, an initial diagnosis is made in which is discussed in general the level of compliance with the requirements of the technical standard NTC ISO 9001: 2008 SERMEBAN LTDA and also it seeks information on the extent of existing documentation of the activities made in the organization.

According to the analysis yielded the initial diagnosis proceeds with strategic quality planning, which required documentation is designed for the system of quality management of the company.

After, it is documented the requirements of the rule such as: policy and quality objectives, quality manual, processes identified by the organization, the records required by the organization, monitoring and measurement activities and other requirements to be met the company.

It was established the documentation required by the organization, it was made the system implementation phase of quality management where evidence leads the

activities in each of the processes. It was carried out 2 revisions to the system by the agreement to result CYGA internal audit where he subsequently performed the lifting of no conformities.

It was conducted a final diagnosis in SERMEBAN LTDA and the implementation phase of system quality management in the company to thereby analyze the effectiveness of actions taken to resolve the failures or shortcomings found in the initial diagnosis.

Finally it was carried out the meeting of the audit conducted by ICONTEC granting certification for the company SERMEBAN LTDA.

**KEY WORDS:** System of quality management, SERMEBAN LTDA, initial diagnosis, final diagnosis, design, documentation and implementation.

## INTRODUCCIÓN

El mundo está pasando por una etapa de globalización en donde las empresas tienen que ser más competitivas marcando la diferencia entre sus productos y/o servicios, logrando así entrar a nuevos mercados y afrontar nuevos retos con los clientes debido a que cada vez estos son más exigentes.

La industria colombiana cada día se ve más obligada a certificarse, puesto que se ha convertido en una ventaja para mejorar sus procesos, productos y/o servicios, respuesta rápida a sus clientes, mejoramiento con la calidad, mayores contratos o licitaciones en el país y a su vez tener la oportunidad de ingresar al mercado internacional.

En Barrancabermeja, actualmente para lograr obtener buenos contratos laborales o licitaciones las empresas como mínimo deben encontrarse certificadas con el sistema de gestión de la calidad, así los clientes sienten que pueden responder a sus exigencias con calidad y las empresas sentirse preparadas para atender a clientes cada vez más exigentes en la demanda de productos y/o servicios.

Por tanto, la empresa SERMEBAN LTDA, se ve obligada al diseño, documentación, implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008, logrando así un mejor desempeño y como futura ingeniera industrial adquirir experiencia y cumplir los requisitos de la universidad.

## **1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1.1 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL**

SERMEBAN LTDA.

### **1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA / PRODUCTOS Y SERVICIOS**

SERMEBAN LTDA es una empresa dedicada a la prestación de servicios de mensajería local y nacional y apoyo logístico en general como: suministros de papelería, fotocopiado, suministro de materiales e instalaciones de oficina, alquiler de equipos de oficina y cómputo, aseo corporativo, entrega de comunicados y volantes, entrega de revistas y actualización de carteleras.

### **1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS**

Depende de cada contrato que se realice. En la actualidad la empresa cuenta con 6 empleados fijos y 5 obreros pagados por horas trabajadas.

### **1.4 CLIENTES MAYORISTAS**

Universidad Nacional de Colombia, Ecopetrol y Alcaldía de Barrancabermeja.

### **1.5 E-MAIL**

sermebanltda@hotmail.com

### **1.6 PÁGINA WEB**

www.sermeban.4ch.ch

### **1.7 DIRECCIÓN**

Carrera 40 no 29b-71 Barrancabermeja, Santander

### **1.8 TELÉFONOS**

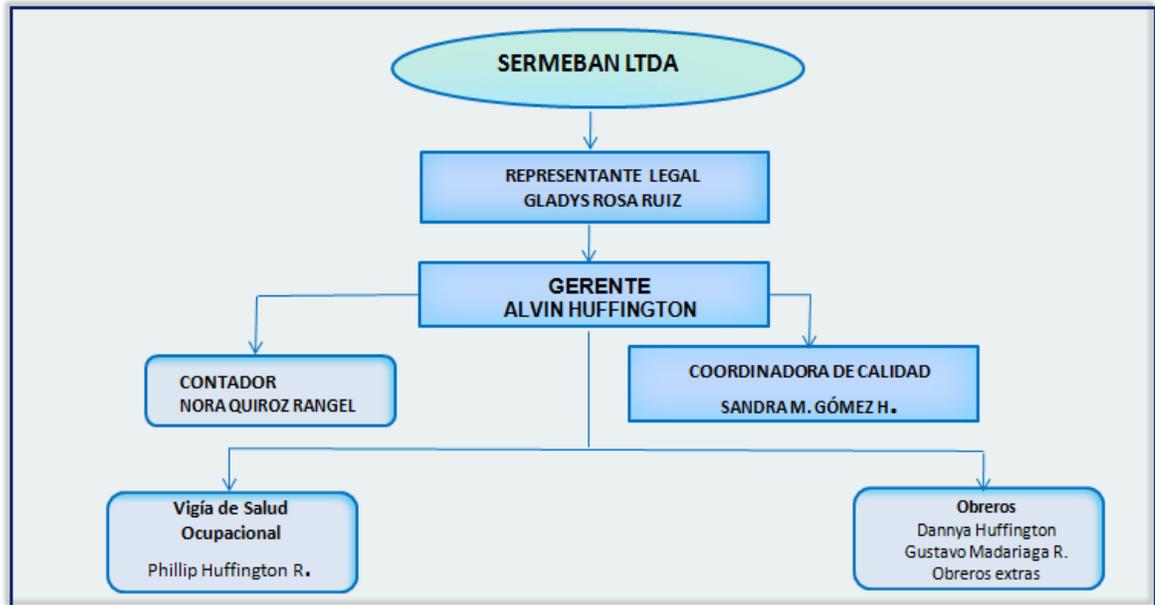
6204771 - 3153726665

### **1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional de SERMEBAN LTDA se originó a partir de la existencia del representante legal, quien designó al gerente para que realice el manejo general de las diferentes actividades generadas en la empresa. Ver

Figura 1

Figura 1. Estructura Organizacional



Fuente: Autora

## BASE DE PROVEDORES

Ver Tabla 1.

Tabla 1. Bases de proveedores SERMEBAN LTDA.

FECHA : 10 de noviembre de 2009

ID	PROVEEDORES	SUMINISTRO ESPECIALIDAD	DIRECCIÓN Y CIUDAD	TELE/CEL/FAX	PUNTAJE F.	PUNTAJE RE-EVAL	CONTRATO
1	<b>Compulago</b>	Alquiler de computadores y mantenimiento de computadores	Cra 16 N° 48-51 Local 102 C.C.El parque	6020293-6201308	9.4	9.2	NACIONAL
2	<b>Recargas INKTEC</b>	Recarga de toneros	Cll 48 N°21-14 B Colombia	6110948-6227350	8.0	6.4	NACIONAL
3	<b>Ink Sistem</b>	Suministro de tintas	Cll 50 N° 15-22 B. Colombia	6212563	9.4	9.0	NACIONAL
4	<b>Deprisa</b>	Envío de mensajería	Cll 49 N° 17-68 B.Colombia	6222543-6224152	10.0	10.0	NACIONAL
5	<b>Ciberia Centro de negocios</b>	Insumo de materiales y fotocopiadoras	Cll 49 N° 20-53	6214609	9.8	9.6	NACIONAL
6	<b>El hueco</b>	Papelería en general, elementos de aseo	Cll 49 N° 5-52		8.0	8.2	NACIONAL Y ECOPETROL
7							

Fuente: Autora

### **1.10 RESEÑA HISTÓRICA**

SERMEBAN LTDA, nació en la ciudad de Barrancabermeja el 14 de marzo de 2003, en ese entonces comenzó como una empresa dedicada solamente a la prestación de servicios de mensajería local hasta el año 2008. A partir del año 2009, la empresa incorporó a su gama de servicios la mensajería local y el apoyo logístico en general, permitiéndole crecer y posicionarse en el mercado, manteniendo las mejores relaciones y satisfaciendo las necesidades de los clientes.

### **1.11 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO**

El área específica de trabajo es la oficina donde se encuentra ubicada la empresa, porque allí se establece la metodología adecuada para el diseño, la documentación y la implementación de un sistema de gestión de calidad, que permitan a SERMEBAN LTDA la certificación en la norma técnica ISO 9001: 2008.

## **2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA**

La empresa cuenta con un área de trabajo adecuada, con equipos de oficina conforme a sus actividades administrativas, con equipo de cómputo de muy buena calidad y un personal idóneo en cada uno de sus cargos, lo que garantiza el buen funcionamiento de la empresa.

En la actualidad SERMEBAN LTDA tiene la oportunidad de certificarse en la norma técnica colombiana NTC ISO 9001: 2008 “Sistemas de gestión de la calidad”, gracias a que quedó seleccionada en el convenio CYGA para implementar dicha norma. Este programa es promovido por la empresa ECOPETROL S.A para el fortalecimiento de empresas que son sus proveedores de bienes y servicios.

Por ser una empresa que lleva poco tiempo en el mercado, SERMEBAN LTDA está en la búsqueda de mejores negocios por lo que es de vital importancia que esta alcance la certificación en la norma NTC ISO 9001: 2008 para que de este modo logre sus objetivos.

### **3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Debido a que el campo de acción de la empresa estaba limitado básicamente a la mensajería local, lo cual era un problema ya que existen muchas empresas de este tipo, por lo tanto, la gerencia enfocó sus esfuerzos en la búsqueda de nuevas actividades como el apoyo logístico que abarcan un gran número de servicios que permiten a la empresa ser más competitiva.

A pesar de que la empresa está posicionada en el mercado, es importante la certificación en la norma ISO 9001: 2008, ya que esto trae grandes beneficios a la empresa como son: en primer lugar, el reconocimiento de la comunidad Barranqueña y la obtención de mejores contratos. Además internamente genera un impacto positivo en los empleados obligándolos a mejorar día a día dentro de la empresa.

Por ser la primera vez que la empresa está involucrada en un proceso para certificarse en la norma NTC ISO 9001: 2008, las mayores dificultades que pueden presentarse son: la falta de compromiso, ausencia de motivación, desconocimiento de la norma y otros problemas. A su vez la organización debe estar en la capacidad de solucionar las dificultades que puedan generarse en esta etapa y buscar mecanismos que permiten la permanencia del sistema de gestión de la calidad.

#### 4. ANTECEDENTES

En los inicios del hombre la calidad se basaba en la búsqueda de alimentos y vestuario, luego se crearon comunidades humanas en donde su calidad se basaba en su bienestar y más adelante empezaron a crearse las ciudades y junto con ellos la creación de mercados de productos y servicios, desarrollándose las especificaciones para productos y procesos, resultando nuevas formas de organización. La calidad con el paso de los años se ha observado que cada vez evoluciona más.<sup>1</sup>

La organización internacional para la normalización tiene sus orígenes en la federación internacional de asociaciones nacionales de normalización (1926-1939). En octubre de 1946, en Londres, se acordó por representantes de veinticinco países el nombre de organización internacional para la normalización.

Para que las organizaciones empresariales logren cumplir con los requisitos de los clientes, es necesario guiarse de la norma ISO 9001, logrando así no solo una calidad con el servicio a sus consumidores sino también una motivación, sensibilización y capacitación a sus empleados. Ahora bien, debido a los avances que han tenido los sistemas de gestión de calidad en Colombia se ha podido observar que a partir de 1994 se logró un aumento de la demanda por obtener la certificación, puesto que los empresarios encontraron por medio de la certificación mejoras y mejores beneficios. Según expertos, la certificación es una necesidad para cualquier empresa que requiera entrar en los mercados nacionales e internacionales.

Es por ello que la certificación en calidad maneja no solo un compromiso de orientar la empresa hacia los clientes, sino que a su vez puede mantenerse en los mercados nacionales como internacionales.

---

<sup>1</sup> Optativa, Gestión de la calidad ISO 9000:2000, Universidad Pontificia Bolivariana, Diapositivas

Al introducir el sistema de calidad, se desarrollaron buenos productos y servicios, se logró la estandarización de procesos, se redujo costos, se creó una cultura de servicio al cliente, se capacitó al personal y se mejora cada día. No cuesta nada llevarse bien con los miembros de la organización y obtener la certificación ISO 9001.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario

## 5. JUSTIFICACIÓN

La empresa SERMEBAN LTDA decidió adoptar un sistema de gestión de calidad, documentarlo, implementarlo y certificarse. Es por esto que la organización necesitó de la mejora continua de sus servicios y procesos mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad.

La organización se esforzó en definir los procesos que contribuyeron al logro de servicios aceptables para el cliente, al mantener sus procesos bajo control y optar por una cultura de mejoramiento continuo.

Este sistema proporcionó un alto interés tanto a los clientes como a las partes interesadas de la empresa, con el fin de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de forma eficaz.

El sistema de gestión de la calidad es una herramienta que garantizará, a largo plazo, la estandarización de los procesos con sus procedimientos, adopto una cultura de mejoramiento continuo, motivación del personal, capacitación del personal y satisfacción del cliente.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, documentar, implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001:2008 en la empresa SERMEBAN LTDA.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar, entender y gestionar los procesos necesarios de la organización, así como su interacción para asegurar una excelente prestación de servicio al cliente.
- Establecer la política de la calidad, objetivos de la calidad, alcance y exclusiones para proporcionar un marco de referencia dentro la planeación estratégica.
- Documentar los procesos de la organización de tal manera que contribuya a la operación eficaz de los mismos.
- Establecer los indicadores para los diferentes procesos de la organización para visualizar si se cumple con los objetivos propuestos y observar las tendencias de cambios generadas en un lapso de tiempo.
- Implementar la documentación del sistema de gestión en el desarrollo del sistema de gestión de calidad, por medio de la sensibilización y capacitación sobre el sistema.
- Certificar el sistema de gestión de la calidad.

## 7. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este proyecto se obtuvo en cuenta conceptos establecidos en la norma NTC ISO 9000: 2005 “Términos y Fundamentos” y los requisitos exigidos por la norma ISO 9001: 2008 “Sistemas de gestión de la calidad” Modelo ISO 9000 Versión 2005<sup>3</sup>.

Familia de Normas ISO 9000.

La familia de normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Las normas ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, que conjuntamente con la ISO 19011 «directrices para auditorías de sistemas de la calidad y sistemas de gestión ambiental», conforman un conjunto integrado que permite obtener el máximo beneficio.

La norma ISO 9000, sistema de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario describe los fundamentos y la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

La norma ISO 9001 sistemas de gestión de la calidad – requisitos, identifica los requisitos básicos del sistema de gestión de la calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumpla determinados requerimientos y además posee prueba de ello, es decir se centra en proporcionar un producto satisfactorio a los clientes. Es la que se utiliza para la certificación del sistema.

La norma ISO 9004 sistemas de gestión de la calidad - directrices para la mejora del desempeño, va dirigida a un incremento del rendimiento y a la satisfacción de

---

<sup>3</sup> NTC-ISO 9000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ICONTEC

todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad.

La norma ISO 9004 va más allá de los requisitos básicos de la norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia. Además cuenta con un anexo a para la «autoevaluación» y un anexo b para la puesta en práctica de la «mejora continua».

Junto con la norma ISO 9001 la norma ISO 9004 forman un “par consistente” de normas que se pueden utilizar en forma independiente o mejor aún en forma complementaria con propósitos y campos de aplicación diferentes pero coherentes.

La norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de gestión de la calidad y de gestión ambiental, así como para la calificación de auditores tanto internos como externos.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Debido a esto, se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- **Organización orientada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continúa en el desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **7.1 Sistema de gestión de la calidad**

Como requisitos generales, la organización debió establecer, documentar, implementar y mantener un sistema que le permitió asegurar globalmente la calidad de sus productos, mediante la identificación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos, la determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, el aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesarios, la realización del seguimiento, la medición y el análisis de los procesos y la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de éstos procesos.

Además, se debió considerar las declaraciones de la política y objetivos de calidad, la elaboración y control del manual de calidad, procedimientos documentados y otros documentos y registros que permitieron asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

## **7.2 Responsabilidad de la dirección.**

La alta dirección proporciono evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia, comunico a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, establecidos por la política y objetivos de calidad, llevando a cabo revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

## **7.3 Gestión de los recursos.**

La empresa determino y proporciono los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar su eficacia, teniendo en cuenta la infraestructura, la competencia del personal y el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto ó servicio, así como aumento la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## **7.4 Realización del producto ó servicio.**

La empresa planificó y desarrolló los procesos necesarios para la realización del producto ó la prestación del servicio, incluyendo la verificación, validación, seguimiento e inspección cuando fue necesario. La planificación en esta etapa debió ser coherente con los requisitos de otros procesos relacionados.

## **7.5 Medición, análisis y mejora.**

La empresa planificó e implementó procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto ó servicio respecto a los requisitos del mercado, asegurándose de la conformidad del sistema de gestión de la calidad en sí y la mejora continua de la eficacia del mismo.

Posterior al esfuerzo realizado en una empresa antes, durante y después de la implementación del sistema de calidad, prosiguió la evaluación de dicha implementación mediante auditorías de calidad (por terceros) donde se pudo evidenciar y registrar cuan idóneo es el sistema de gestión de calidad, así como las mejoras que deben continuarse promoviendo de manera que la calidad pase de ser un simple concepto a una mejora diaria, motivada principalmente por los logros obtenidos y la satisfacción del cliente.

## **7.6 Selección y uso de las normas ISO 9000<sup>4</sup>**

La norma ISO 9001 se utilizó si se trató de establecer un sistema de gestión que proporcione confianza en la conformidad de su producto con requisitos establecidos o especificados y para ser certificado por una entidad externa.

Hay cinco capítulos en la norma que especificaron actividades que debieron ser consideradas cuando se implementó el sistema. La entidad a certificarse describió las actividades que utilizó para proporcionar sus productos y servicios y pudo excluir las partes del capítulo realización del producto que no son de aplicación a sus operaciones.

Los requisitos de los otros cuatro capítulos, sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos y medición, análisis y mejora, fueron aplicables a todas las organizaciones y usted describió cómo adoptarlos en su organización en el manual de la calidad u otra documentación.

Los cinco capítulos juntos de la norma ISO 9001 se utilizaron para describir cómo debió satisfacer a sus clientes y cumplir con los requisitos legales o reglamentarios aplicables. Además, buscó mejorar su sistema de gestión de la calidad incluyendo los productos y servicios que proporciona a sus clientes.

---

<sup>4</sup> DOCUMENTO: ISO/TC 176/N 613 OCTUBRE 2000 © ISO

La norma ISO 9004 se utilizó para ampliar los beneficios obtenidos de la norma ISO 9001 a todas las partes que están interesadas o afectadas por sus operaciones de negocio. Las partes interesadas incluyen a sus empleados, propietarios, proveedores y a la sociedad en general. La norma proporciona una base para lograr el reconocimiento a través de muchos esquemas de premios nacionales.

Las normas ISO 9001 e ISO 9004 están armonizadas en cuanto a organización y terminología para ayudarle a moverse con facilidad de una a otra. Ambas normas utilizan el mismo “enfoque basado en procesos” en cuanto a su estructura. Se reconoce que los procesos consisten en una o más actividades vinculadas que requieren recursos y deben ser gestionadas para lograr resultados predeterminados. El resultado de un proceso puede formar directamente el elemento de entrada del siguiente proceso y el producto final es, a menudo, el resultado de una red o sistema de procesos. Para obtener más información sobre esto puede consultar los ocho “principios de gestión de la calidad” descritos en la norma ISO 9004:20001.

La naturaleza de su negocio y las demandas específicas que tenga determinarán cómo aplicar las normas para conseguir sus objetivos.

## **8. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Para determinar el estado actual del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA, se realizó un diagnóstico inicial que permitió conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.

### **8.1 Diagnóstico de gestión en SERMEBAN LTDA**

El diagnóstico inicial consistió básicamente en la obtención de información de la empresa con el gerente general, lo cual se evaluó a través de unos criterios establecidos, con el objetivo de evidenciar el cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa con respecto a la norma, lo cual permitió establecer acciones adecuadas, solucionar inconsistencias y mejorar los puntos fuertes de la empresa.

#### **8.1.1 Herramienta para la realización del diagnóstico inicial**

La herramienta utilizada para realizar de manera eficaz el diagnóstico inicial es la adaptación de una "Herramienta en Excel"<sup>5</sup>. Ver Figura 2.

Este diagnóstico se hizo dando el mismo porcentaje de cumplimiento para cada uno de los capítulos de la norma, es decir:

Capítulo 4 = 20%, capítulo 5 = 20%, capítulo 6 = 20%, capítulo 7 = 20% y capítulo 8 = 20% en donde, la sumatoria de los 5 capítulos obtenemos el 100%.

Porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 =  $\sum$  (Capítulo 4, 5, 6, 7,8)  
= 100 %.

---

<sup>5</sup> Sonia Johana Santamaría Olarte. Clara María Vargas Jiménez. DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000:2004 PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER. Práctica Empresarial (Ingeniero Industrial). Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. Facultad de ingeniería industrial

A su vez se divide el capítulo con los respectivos numerales asignándoles un porcentaje de cumplimiento, que será igual al porcentaje del capítulo sobre el número de numerales o letras en que este se divide, luego se hizo una sumatoria de subcapítulos, numerales y letras para obtener el porcentaje de cumplimiento de cada uno de ellos con respecto al sistema de gestión de la calidad. Ver anexo A.

Es decir:

$$\text{Capítulo X} = 20\%$$

$$\text{Valor del subcapítulo} = 20\% / (\text{Número total de subcapítulos del capítulo X})$$

$$\text{Valor del numeral} = \text{Valor del subcapítulo} / (\text{Número del total de numerales del subcapítulo del capítulo X})$$

$$\text{Valor de la letra} = (\text{Valor del numeral ó subcapítulo}) / (\text{Total de número de letras del capítulo X}).$$

De esta manera hallamos la meta en la Figura 2.

Ejemplo:

$$\text{Capítulo 4} = 20\%$$

Tiene dos subcapítulos el 4.1 y el 4.2

$$\text{Valor del subcapítulo} = (20\% / 2) = 10\% \text{ , por tanto el subcapítulo 4.1} = 10\% \text{ y el 4.2} = 10\%.$$

El subcapítulo 4.1 tiene unas letras como requisitos que son la a, b, c, d, e y f entonces,

$$\text{Valor de la letra} = (10\% / 6) = 1.67\% \text{ , por tanto las letras a, b, c, d, e y f cada una tienen un valor del } 1.67\%$$

El subcapítulo 4.2 tiene unos numerales como requisitos que son el 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4 entonces,

$$\text{Valor del numeral} = (10\% / 4) = 2.5\% \text{ , por tanto los numerales 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4 cada uno tiene un valor de } 2.5\%$$

El numeral 4.2.1 tiene unas letras como requisitos que son la a, b, c y d entonces,

$$\text{Valor de la letra} = (2.5\% / 4) = 0.63\% \text{ , por tanto las letras a, b, c y d cada una tienen un valor del } 0.63\%.$$

Los numerales que no aplican no se cuentan.

Y así sucesivamente dependiendo del capítulo que se presente.

**Figura 2. Herramienta para el diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad, según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008**

REQUISITO No	SISTEMA DE GESTION DE ISO 9001: 2008	CUMPLE			PUNTAJE			OBSERVACIONES
		SI	NO	NO APLICA	TOTAL	META	CUMPLIMIENTO TOTAL /META(%)	
4.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				0,63%	20%	3%	
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		X		0,00%	10%	0%	
4.1(a)	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		X		0,00%	1,67%	0,00%	

Fuente: Autora

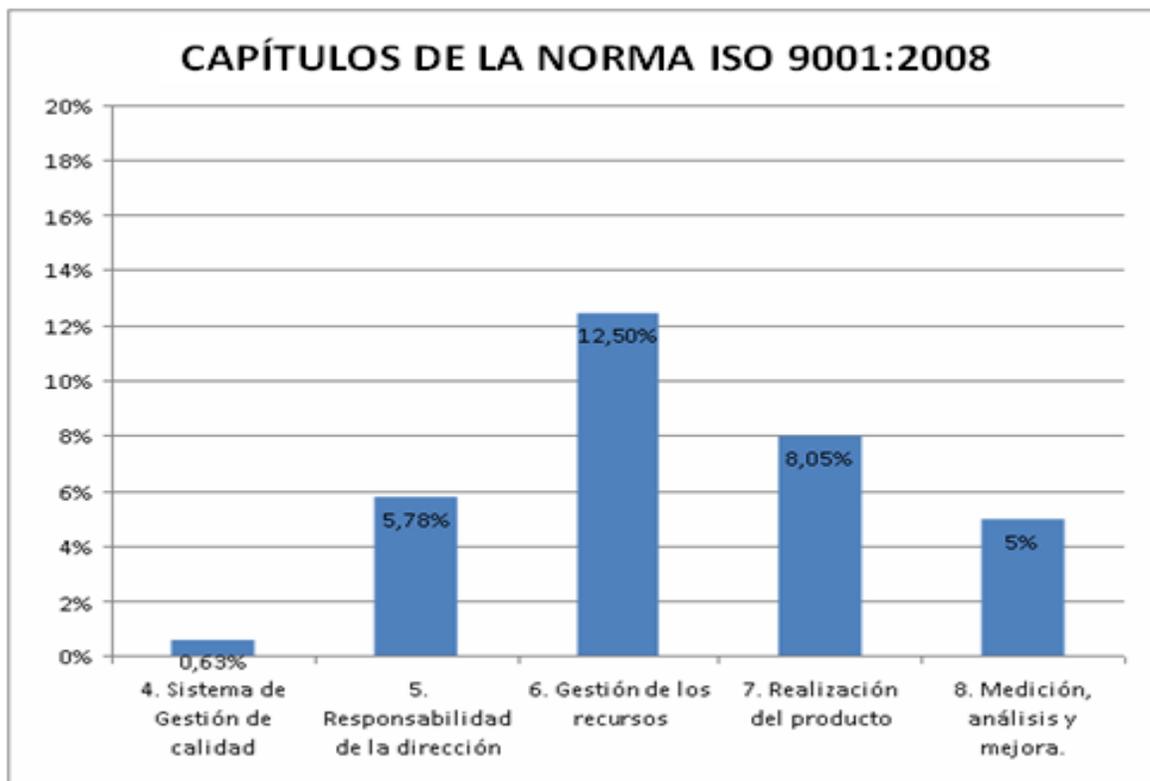
### 8.1.2 Resultados del diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA.

Los resultados que se obtuvieron del diagnóstico inicial permitieron establecer en que estado se encontraba la empresa con respecto al nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008.

Con base en estos datos se pueden inferir que el nivel de cumplimiento de la empresa esta en un 31,96% de los requisitos de la norma, es normal que los

porcentajes de cumplimiento hubieran sido muy bajos en cada uno de los capítulos de la norma NTC ISO 9001: 2008, debido a que es la primera vez que la empresa tenía la oportunidad de establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y a su vez gestionar los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento de la misma y por otro lado poder comenzar con el proceso de certificación de SERMEBAN LTDA. Ver Gráfica 1.

**Gráfica 1. Resultados del diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA**

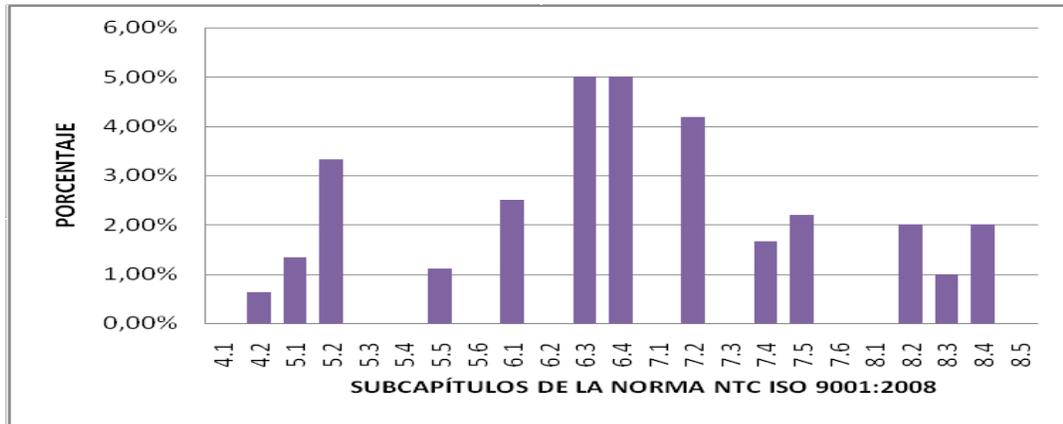


Fuente: Autora

Con el objetivo de obtener un mejor diagnóstico se analizó de manera específica el nivel de cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos establecidos en cada uno de los subcapítulos de la norma NTC ISO 9001: 2008, que

permitieron hacer el diseño y la documentación requerida por el sistema. Ver Gráfica 2.

**Gráfica 2. Diagnóstico inicial del SGC por subcapítulos según la norma NTC ISO 9001: 2008**



Fuente: Autora

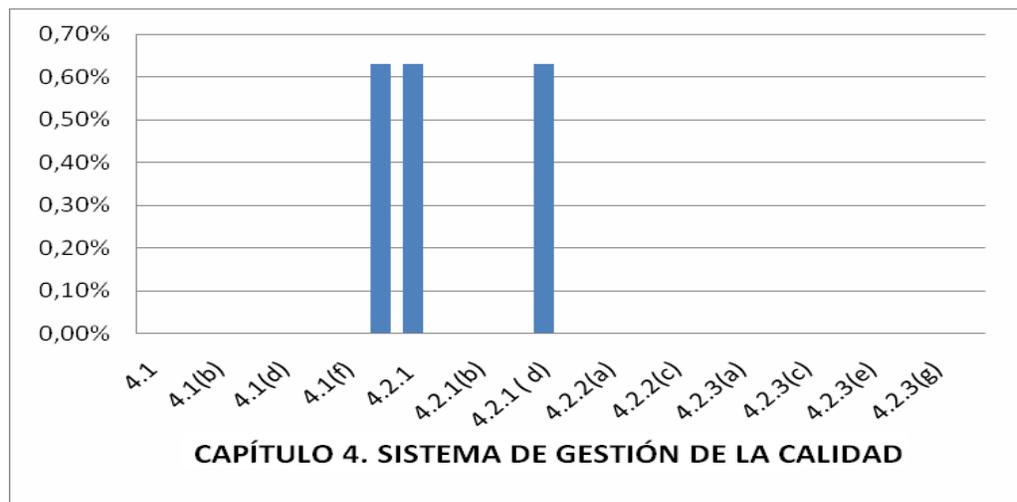
De acuerdo a lo observado en la Gráfica 2, se evidenció que la empresa necesitaba determinar los procesos necesarios para establecer, documentar, implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad con todos los requisitos exigidos por los subcapítulos, se tuvo en cuenta que SERMEBAN LTDA por ser una empresa de servicios excluyó del sistema, los numerales 7.3.6” Diseño y Desarrollo”, ya que el cliente es el encargado de definir las especificaciones del servicio a contratar y el numeral 7.6” Control de los dispositivos de seguimiento y medición”, ya que la empresa no utiliza ningún instrumento de medición para medir la calidad del servicio prestado.

Por ser la primera vez que la empresa estaba involucrada en un proceso de certificación en sistema de gestión de la calidad, debió definir la política de calidad y hacer la planificación general del sistema, parámetros que fueron analizados en las revisiones de la gerencia y al mismo tiempo aseguró que el personal de la empresa fuera competente para asegurar la conformidad de requisitos con el fin de hacer el seguimiento al SGC y plantear acciones de mejora.

Ahora bien, analizando los requisitos establecidos en el capítulo 4 de la norma NTC ISO 9001: 2008 (Ver Gráfica 3) se puede concluir que:

- ✗ No se había determinado los procesos para el SGC.
- ✗ No se había determinado la secuencia de los procesos.
- ✗ No se tenía evidencia de la disponibilidad de recursos e información para apoyar seguimiento de los procesos.
- ✗ No se realizaba seguimiento a los procesos.
- ✗ No existían acciones implementadas para alcanzar los resultados planificados.
- ✗ No hay declaraciones documentadas de objetivos y política de calidad.
- ✗ No existía un manual de calidad
- ✗ No se tenían procedimientos documentados y registros de la norma.
- ✗ No había un procedimiento documentado para el control de documentos.
- ✗ No había un procedimiento documentado para el control de los registros.

**Gráfica 3. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 4 sistema de gestión de la calidad.**

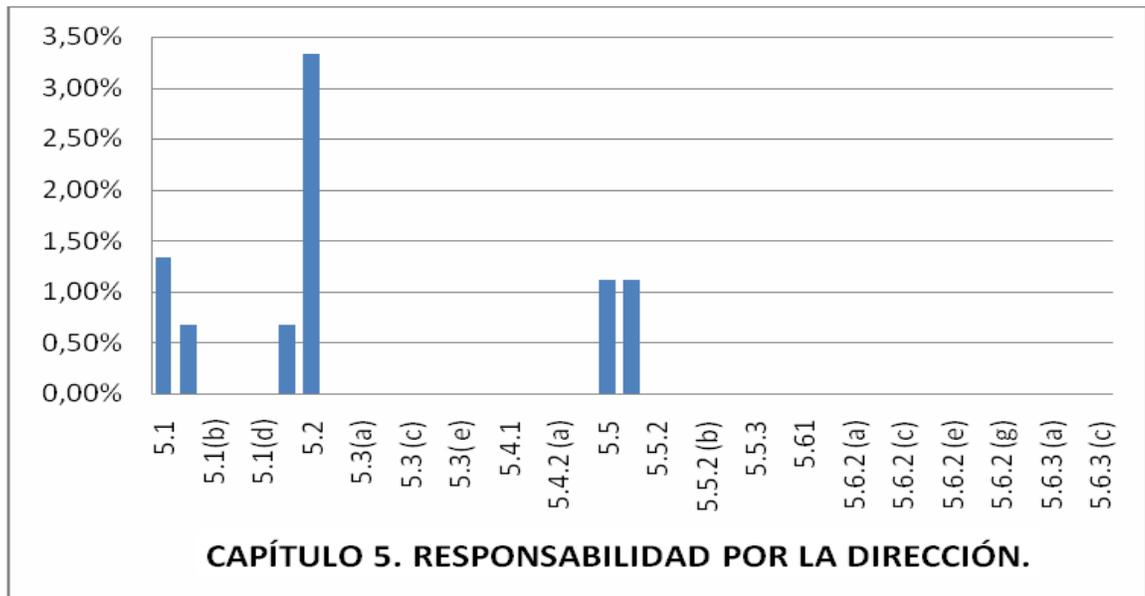


Fuente: Autora

En la revisión del estado de cumplimiento del capítulo 5 de la norma NTC ISO 9001: 2008 (Ver Gráfica 4) se encontraron las siguientes observaciones:

- ✗ No evidenció que la política de calidad y los objetivos de calidad estuvieran establecidos y comunicados en todos los niveles de la empresa.
- ✗ No existía el nombramiento del representante de la gerencia.
- ✗ No se evidenció revisiones hechas por la gerencia

**Gráfica 4. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 5 Responsabilidad por la dirección.**

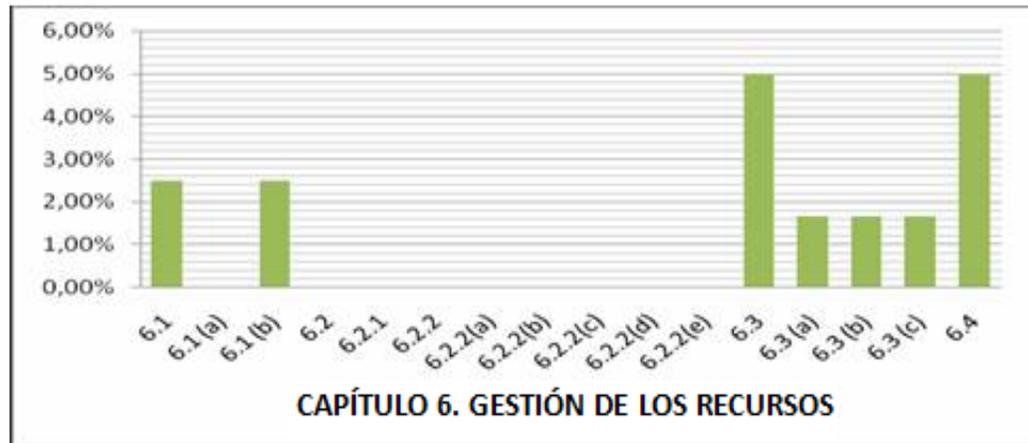


Fuente: Autora

En la revisión del estado de cumplimiento del capítulo 6 de la norma NTC ISO 9001: 2008 (Ver Gráfico 5) se encontraron las siguientes observaciones:

- ✗ No existía evidencia de que la empresa disponga los recursos necesarios para implementar un sistema de gestión de la calidad.
- ✗ No estaba definido los criterios para seleccionar y obtener personal competente de la empresa.
- ✓ La empresa tenía los recursos necesarios para mantener una infraestructura y generar un ambiente de trabajo adecuado.

**Gráfico 5. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 6 Gestión de los recursos.**



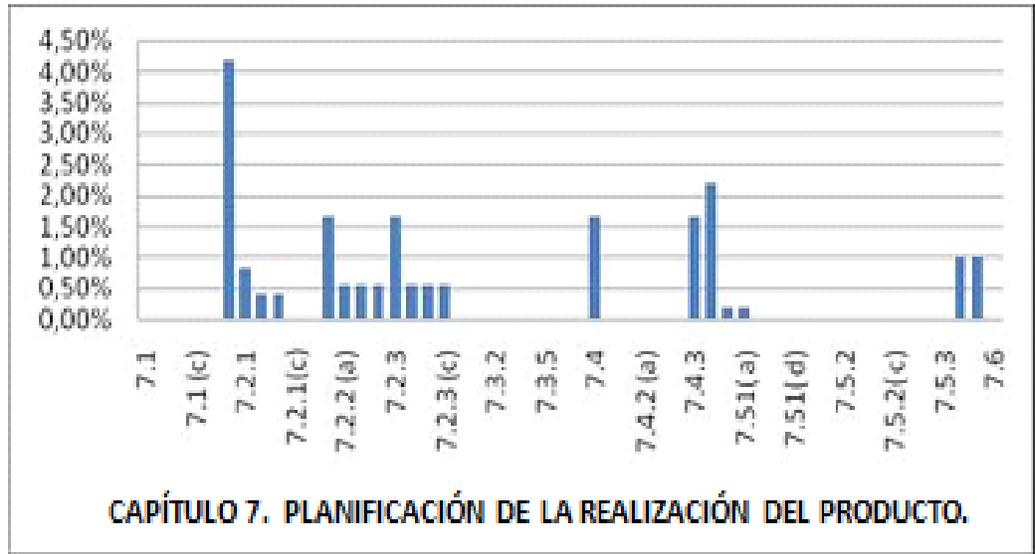
Fuente: Autora

En la revisión del estado de cumplimiento del capítulo 7 de la norma NTC ISO 9001: 2008 (Ver Gráfica 6) se encontraron las siguientes observaciones:

- ✘ No existía evidencia de cómo llevar la planificación de la realización del servicio.
- ✘ No existía evidencia que indique cumplimiento de objetivos de calidad y los requisitos.
- ✘ No se había establecido los procesos, documentos y no había evidencia de que se proporcionaran los recursos para el producto.
- ✘ No estaban documentados o no habían actividades de verificación para el producto.
- ✘ Solo se identificaban los requisitos del cliente y no existía una evidencia que permitiera identificar otros requisitos como legales y reglamentarios.
- ✘ Los numerales 7.3” diseño y desarrollo” y 7.6” control de los dispositivos de seguimiento y medición” se excluyen por el tipo de empresa que se está analizando.
- ✘ Los criterios para llevar control de la producción y prestación del servicio

son muy pocos y no están documentados.

**Grafico 6. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 7 Planificación de la realización del producto.**

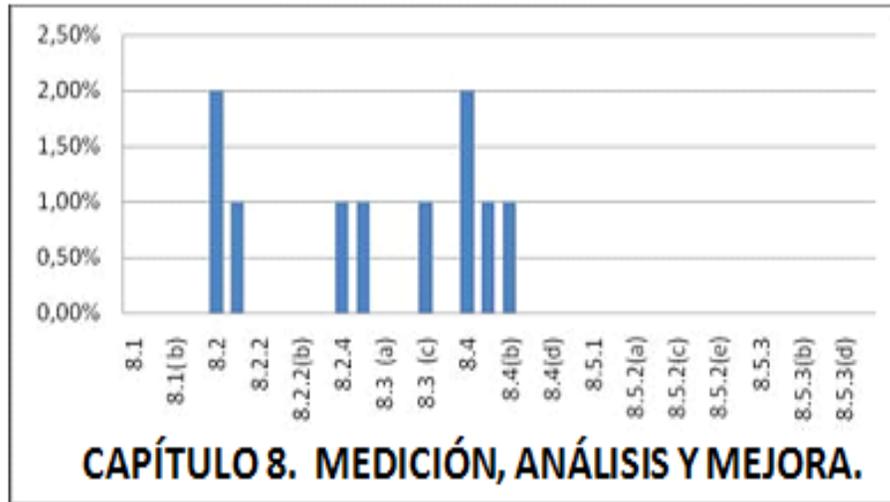


Fuente: Autora

En la revisión del estado de cumplimiento del capítulo 8 de la norma NTC ISO 9001: 2008 (Ver Gráfica 7) se encontraron las siguientes observaciones:

- × La percepción del cliente es la forma como la empresa hace seguimiento y medición de la calidad del servicio.
- × No había evidencia de acciones de mejora.
- × No había evidencia de acciones preventivas.
- × No había evidencia del análisis de datos.
- × No se tenía evidencia de que la empresa maneje la mejora continua.

**Gráfica 7. Resultados del diagnóstico inicial. Capítulo 8 Medición, análisis y mejora.**



Fuente: Autora

### **8.1.3. Diagnóstico inicial de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.**

El diagnóstico inicial de la documentación consistió en verificar de manera detallada el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001: 2008, en lo referente a la documentación del sistema de gestión de la calidad en la empresa SERMEBAN LTDA, con lo cual se pretendió establecer los documentos necesarios y requeridos que fueron implementados en la empresa.

Para llevar a cabo el diagnóstico inicial de la documentación se utilizó un formato en Excel (Ver anexo B) donde se especifican los requisitos de la norma que deben estar documentados y en donde se determinó si cumplían o no. Ver figura 3.

**Figura 3. Herramienta para el diagnóstico inicial de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad, según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.**

REQUISITO No	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001: 2008	DOCUMENTADO		PUNTAJE		
		SI	NO	TOTAL	META	CUMPLIMIENTO (%)
4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			0,63%	20%	3%
4.1	REQUISITOS GENERALES			0,00%	10%	0%
4.1(a)	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		X	0,00%	1,67%	0,00%

Fuente: Autora

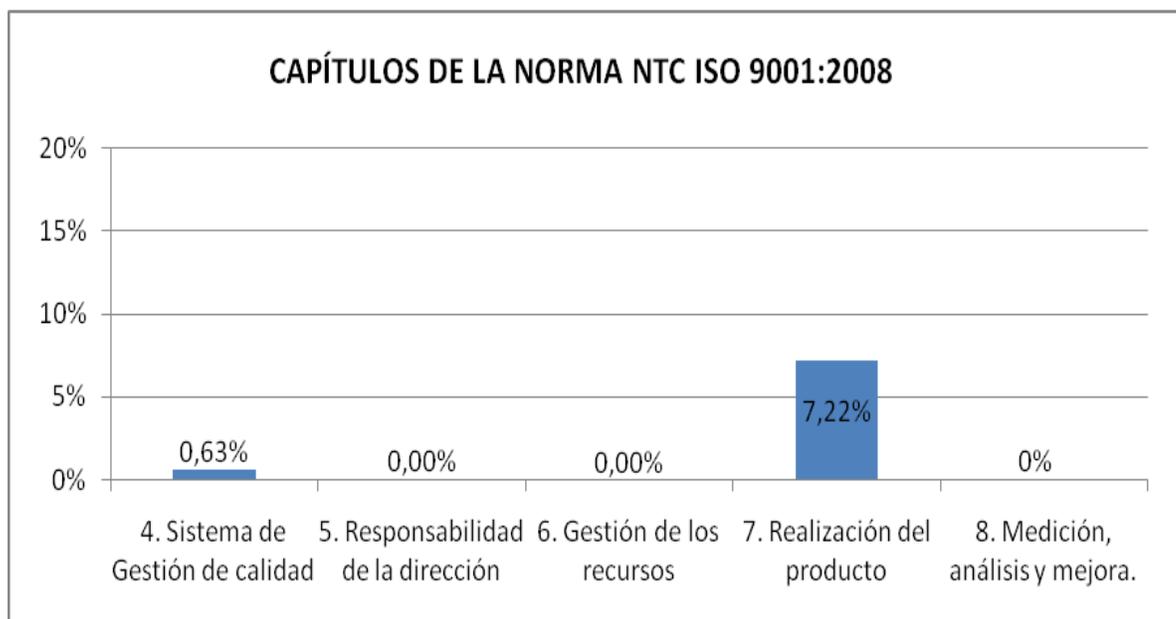
#### **8.1.4 Resultados del diagnóstico inicial de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.**

Con base en los resultados arrojados en el diagnóstico inicial de la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad, se pudo concluir que la empresa SERMEBAN LTDA solo cumple con el 7,85% de la documentación exigida por la norma NTC ISO 9001: 2008, debido a que la empresa maneja una documentación básica para su funcionamiento y por lo tanto se hace necesario iniciar el diseño, la documentación, la implementación para llevar a cabo la certificación de un sistema de gestión de la calidad, partiendo del compromiso que debe existir por parte de la gerencia en la búsqueda de mejorar el desempeño de las actividades realizadas al interior de la misma y a su vez generar valor agregado por la calidad de los servicios prestados a los clientes.

Actualmente la empresa cumple con algunos requisitos exigidos por los capítulos de la norma. En el capítulo 4” Sistema de gestión de la calidad” el porcentaje era

muy bajo; en el capítulo 5 “ Responsabilidad por la dirección” no existía evidencia documentada que demostrara el compromiso de la gerencia; en el capítulo 6 “ Gestión de los recursos” no había información que demostrara la gestión que realiza la gerencia por la consecución de recursos apropiados para la empresa; en el capítulo 7 “Planificación de la realización del producto” se tuvieron evidencia de algunos registros pero hacia falta más información que evidenciara la calidad del servicio prestado; y el capítulo 8 “ Medición, análisis y mejora” no se tenía información veraz que demostrara acciones de seguimiento y medición al sistema de gestión de la calidad y a la empresa en general. Ver Gráfica 8.

**Gráfica 8. Diagnóstico inicial del nivel de cumplimiento de la documentación según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.**



Fuente: Autora

## **9. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD**

La planificación de la calidad que se realizó en SERMEBAN LTDA se basó en los datos obtenidos en el diagnóstico inicial realizado en la empresa, resultados que son de vital importancia para diseñar un sistema de gestión de la calidad adecuado para la empresa y que a su vez permita obtener evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008. Ver anexo F.

“La planificación de la calidad está enfocada al establecimiento de la política y los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad”<sup>6</sup>.

### **9.1. PROPÓSITOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD**

- ✓ Diseñar la planificación del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA.
- ✓ Documentar el sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA.
- ✓ Elaborar el mapa de procesos del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA.
- ✓ Implementar el SGC en SERMEBAN LTDA.

### **9.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La planificación del sistema de gestión de la calidad se realizó con el fin de:

- ✓ Establecer la política de calidad.

---

<sup>6</sup> Definición planificación de la calidad, tomado de la norma NTC ISO 9000: 2005. Fundamentos y vocabulario

- ✓ Asegurar el establecimiento de los objetivos de calidad
- ✓ Determinar el mapa de procesos del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Establecer las caracterizaciones de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Definir los criterios y métodos.
- ✓ Asegurar información para la operación y el seguimiento de los procesos.
- ✓ Realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- ✓ Llevar a cabo la certificación de la empresa con éxito.

### 9.2.1. Política de calidad

La gerencia de SERMEBAN LTDA estableció una política de calidad adecuada a la empresa, incluyendo el compromiso de cumplir con los requisitos y la mejora continua. La política se difundió a todo el personal y se revisó periódicamente para adecuarla continuamente. Ver anexo C.

### 9.2.2. Objetivos de calidad

Se definió teniendo en cuenta lo plasmado en la política de calidad establecida y además estos fueron medibles en un periodo de tiempo. Ver tabla 2. Ver anexo C

**Tabla 2. Definición de los objetivos de calidad de la empresa**

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR DE GESTIÓN	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE

Fuente: Autora

### **9.2.3. Mapa de procesos**

Se determinó cuales fueron los procesos necesarios para establecer el sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA. Ver anexo C.

### **9.2.4. Caracterizaciones**

Se describió de manera detallada la secuencia e interacción de cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Ver Anexo C.

### **9.2.5. Criterios y métodos**

Se definieron los procedimientos necesarios para asegurar el control de los procesos. Ver Anexo C.

### **9.2.6. Operación y seguimiento**

Se determinaron los registros necesarios para llevar evidencia de la operación y seguimiento de los procesos. Ver Anexo C.

### **9.2.7. Seguimiento, medición y análisis**

Se establecieron los indicadores adecuados para realizar seguimiento, medición y análisis. Ver Anexo C.

## **9.3 DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008**

Se describe la forma en que se diseñó la documentación requerida por SERMEBAN LTDA, estableciendo en primera instancia los procesos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad (mapa de procesos), los cuales fueron documentados y tuvieron los siguientes aspectos:

- ✓ La caracterización de los procesos.
- ✓ Procedimientos.

- ✓ Instructivos (si aplica).
- ✓ Demás elementos de apoyo.

Para la documentación de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA, se estandarizó los documentos de la siguiente manera:

- ✓ Formatos: Para la presentación de los documentos se utilizó el tamaño carta 8.5" x 11" en posición horizontal ó vertical, los registros no tuvieron un formato estandarizado y se hicieron en diferentes tamaños de acuerdo a los requerimientos de la empresa y tuvieron como mínimo el nombre, código, versión, fecha y numero de página.
- ✓ Edición de los documentos del SGC: Para la edición de los documentos se utilizó el software Word de Microsoft versión 98 o superior. La letra a utilizar será tipo Arial y varió del tamaño 5 al 16. Las márgenes superior, izquierda, derecha e inferior serán como mínimo un 1 cm cada una.
- ✓ Encabezado de página: Todos los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad llevaron en el encabezado el logo de la empresa, el nombre de la empresa, el nombre del documento, el código del documento, la versión, la fecha de actualización y el número de páginas del documento. Ver figura 4.

**Figura 4. Encabezado de página.**

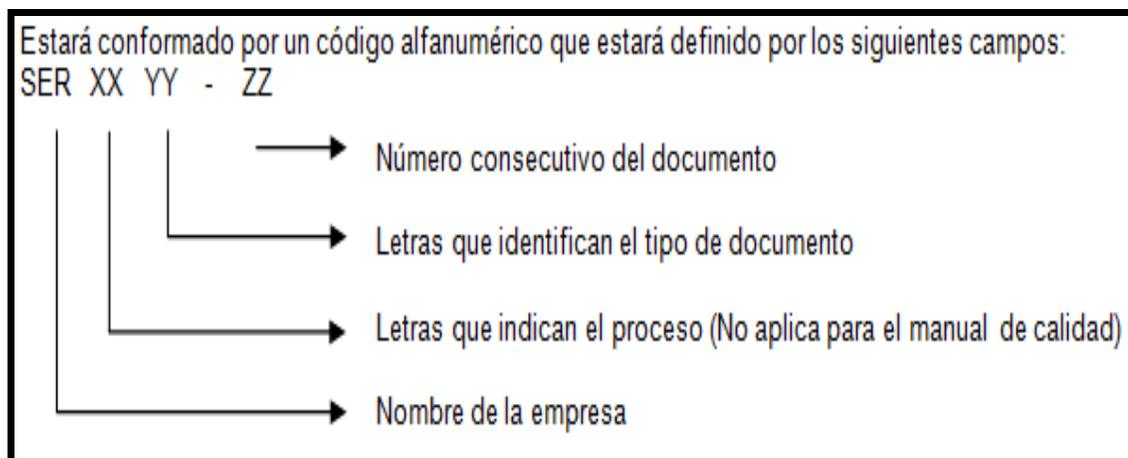


Fuente: Autora.

- ✓ Contenido 1ª Página: Esta contiene la tabla de contenido, el control de las modificaciones y el control de la distribución.
- ✓ Tabla de Contenido: Muestra de manera ordenada los temas que están comprendidos en el documento.
- ✓ Control de las Modificaciones: Esta sección hace referencia a las modificaciones que puede tener el documento, allí se escribe la nueva versión, la modificación hecha al documento respectivo y el documento que será modificado. Aplica solo para el manual de calidad, los procedimientos y los instructivos que genere el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Control de la distribución: Hace referencia a la distribución que tiene el documento en la empresa, donde se anota el número de copias distribuidas, las personas a quienes serán distribuidas las copias y la fecha de devolución de la copia del documento.
- ✓ Contenido 2ª Página: Esta contiene el objetivo, el alcance y las definiciones del documento.
- ✓ Objetivo: Define la finalidad del documento.
- ✓ Alcance: Establece hasta donde puede llegar el contenido del documento en la empresa.

- ✓ Definiciones: Son los términos o conceptos involucrados en el desarrollo del documento.
- ✓ Desarrollo del Documento: Es la explicación de los temas definidos en la tabla de contenido del documento.
- ✓ Control de Registros: Esta parte indica los registros relacionados con el documento.
- ✓ Codificación del documento: El tipo de documento puede ser: P-Procedimiento, I- Instructivo, MC-Manual de Calidad, F-Formato, G-Guía. Los tipos de procesos pueden ser: GG-Gestión Gerencial, CO-Compras, GR-Gestión de Recursos, MM-Medición, Análisis y Mejoras, GC-Gestión comercial, PS- Prestación del Servicio. Ver Figura 5.

**Figura 5. Codificación del SGC en SERMEBAN LTDA.**



Fuente: Autora

#### **9.4. DISEÑO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008**

Para llevar de manera organizada la implementación del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ En primer lugar se nombró al representante de la dirección y se liberó el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Se realizó una sensibilización a todo el personal de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad difundiendo la misión visión, política y objetivos de calidad de la empresa; por otro lado se dictaron unas charlas por parte de consultor y el coordinador de calidad para capacitar al personal sobre los fundamentos de la Norma Técnica NTC ISO 9001: 2008. Ver anexo G.
- ✓ Se diligenciaron los formatos necesarios o registros para llevar evidencia objetiva de las actividades realizadas en el sistema de gestión de la calidad de SERMEBAN LTDA.
- ✓ Se realizó el diagnóstico final de la implementación del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA.

## 10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En este punto la organización determinó la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.

### 10.1 METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para determinar la documentación del sistema de gestión de la calidad se realizaron las siguientes actividades:

- a. Se hizo la identificación de los documentos exigidos por la norma NTC ISO 9001: 2008.
- b. Se elaboró el diseño de la documentación del sistema de gestión de la calidad, desde la documentación del manual de calidad hasta finalizar con los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad. Ver Figura 6.

**Figura 6. Estructura de la documentación en SERMEBAN LTDA**



Fuente: Guía del diseño de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

- c. Se hizo la documentación requerida del sistema de gestión de la calidad que incluye:
- Declaraciones documentadas de la política y objetivos de calidad.
  - Un manual de calidad.
  - Los procedimientos documentados y exigidos por la norma.
  - Los demás documentos y registros necesarios para el funcionamiento de la empresa.

## **10.2. CREACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Para la creación de la documentación del sistema de calidad, se tuvieron en cuenta los requisitos exigidos por la norma. Estos son:

### **10.2.1. Política y objetivos de calidad**

Para el establecimiento de la política y los objetivos de calidad se analizaron las actividades desempeñadas por la empresa en la prestación de sus servicios, teniendo esto claramente definido se realizaron las declaraciones documentadas de estos requisitos, las cuales están referenciadas en el manual de calidad. Ver anexo C.

### **10.2.2. Manual de Calidad**

El manual de calidad de calidad se elaboró con el objetivo de hacer una descripción general del sistema de gestión de la calidad, de tal forma que la empresa pueda cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008. (Ver anexo C). Este incluye:

- El alcance del sistema, incluyendo detalles y la justificación de las exclusiones.
- Los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad o referencia a estos.
- La descripción de las interacciones de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

### 10.2.3 Procedimientos documentados y registros exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008

Los procedimientos documentados (Ver Tabla 3) y registros exigidos por la norma NTC ISO 9001: 2008, estuvieron referenciados en el manual de calidad de la empresa. Ver Anexo C

**Tabla 3. Procedimientos documentados exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITO DE LA NORMA
CONTROL DE DOCUMENTOS	4.2.3
CONTROL DE REGISTOS	4.2.4
AUDITORÍA INTERNA	8.2.2
PRODUCTO NO CONFORME	8.3
ACCIÓN CORRECTIVA	8.5.2
ACCIÓN PREVENTIVA	8.5.3

Fuente: Autora

### 10.2.4. Documentos y registros propios de la empresa

Esta documentación fue necesaria para la planificación, operación y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Ver tabla 4 y 5.

**Tabla 4. Clasificación de documentos de SERMEBAN LTDA.**

CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	
Los documentos que maneja la empresa se clasifican de acuerdo al siguiente esquema:	
Documentos y/o registros de origen externo	Documentos y/o registros de origen interno
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentos de constitución y reforma de la empresa (legales)</li> <li>2. Correspondencia recibida.</li> <li>3. Pliegos de condiciones y licitaciones.</li> <li>4. Documentación técnica (especificaciones técnicas).</li> <li>5. Contratos</li> <li>6. Rut.</li> <li>7. Leyes, acuerdos, decretos, resoluciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correspondencia enviada.</li> <li>2. Documentos de administración de personal (hojas de vida, seguridad social, permisos, prestamos, contrato laboral y otros),,,</li> <li>3. Actas de servicio prestado.</li> <li>4. Propuestas y cotizaciones.</li> <li>5. Documentos y requisitos del SGC.</li> </ol>

Fuente: Autora.

**Tabla 5. Matriz de archivo documental de SERMEBAN LTDA**

MATRIZ DE ARCHIVO DOCUMENTAL						
DOCUMENTO Y /O REGISTRO	IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
COBRO DE SERVICIOS	FACTURAS	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	3 AÑOS	ROMPER
COMPRAS	RECIBOS	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	1 AÑO	ROMPER
PARAFISCALES	PARAFISCALES	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	3 AÑOS	ROMPER
RECIBOS DE PAGOS	NÓMINAS	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	3 AÑOS	ROMPER
RECIBOS SERVICIOS PÚBLICOS	GASTOS	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	3 AÑOS	ROMPER
EXTRACTOS	EXTRACTOS	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	3 AÑOS	ROMPER
PÓLIZAS	EQUIDAD	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	3 AÑOS	ROMPER
PAGO DE IMPUESTOS	DIAN	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	3 AÑOS	ROMPER
CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA	CORRESPONDENCIA	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	DEPENDE DEL DOCUMENTO	ROMPER
CÁMARA DE COMERCIO	CÁMARA DE COMERCIO	MEDIO FÍSICO	CARPETAS AZ	ARCHIVADOR	1 AÑO	ROMPER ROMPER Y ARCHIVO MAGNETICO CARPETA OBSOLETOS
DOCUMENTACIÓN SGC	SGC	MEDIO MAGNÉTICO Y FÍSICO	CARPETAS AZ Y MAGNÉTICO	BACK UP MAGNETICO	HASTA LA EMISIÓN DE NUEVOS DOCUMENTOS Y /O REGISTROS	

Fuente: Autora

### **10.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Debido a que el gerente general de SERMEBAN LTDA es el responsable de la mayoría de los procesos de la empresa, este es el encargado de la revisión general de la documentación con el apoyo del coordinador de calidad. Después de la revisión y la aprobación del gerente, se comenzó a llevar evidencia de las actividades generadas en cada uno de los procesos y se hizo la distribución de los registros que debe manejar el personal. Este se desarrolló de la siguiente manera:

- ✓ Aprobación del documento: Terminada la revisión de la documentación del sistema de gestión de la calidad, el gerente aprueba los diferentes documentos generados en el diseño de la documentación.
- ✓ Distribución al Personal: Se realizó entrega de los documentos al personal administrativo y operativo de la empresa.
- ✓ Sensibilización al Personal: Entregados los documentos se explicó de manera clara y precisa la forma adecuada para el diligenciamiento y la preservación de estos. Se hizo una explicación detallada a todo el personal de la empresa sobre el diligenciamiento de la documentación y la forma en que deben preservarse estos. Ver anexo G.
- ✓ Implementación del Documento: En esta parte se llevó evidencia de las actividades generadas en cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad, además se logró identificar oportunidades de mejora para la empresa.

## 10.4 RESULTADOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

### 10.4.1 Documentos Disponibles para el Sistema de Gestión de la Calidad

Durante la documentación del sistema de gestión de la calidad, la empresa SERMEBAN LTDA definió 6 procesos debidamente documentados (Gestión gerencial, gestión comercial, gestión de recursos, compras y medición análisis y mejora), de acuerdo con los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001:2008, en donde se pudo encontrar los procedimientos exigidos por la norma y los demás documentos propios de la empresa para su buen funcionamiento.

Por otro lado, la empresa diseñó un listado maestro de documentos en donde se encuentran los registros necesarios para llevar evidencia objetiva de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Ver anexo D

### 10.4.2 Análisis de los Resultados de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

En este proceso que inició la empresa SERMEBAN LTDA, para certificarse en la norma técnica NTC ISO 9001: 2008, se analizó la documentación elaborada el sistema de gestión de la calidad. Ver Tabla 6.

**Tabla 6. Cantidad de documentos elaborados por procesos para la implementación del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA**

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS ELABORADOS	PORCENTAJE	REGISTROS ELABORADOS	PORCENTAJE DE REGISTROS
Gestión gerencial	1	16,67%	6	17,65%
Gestión de los recursos	1	16,67%	5	14,71%

Compras	1	16,67%	6	17,65%
Gestión Comercial	1	16,67%	2	5,88%
Medición, análisis y mejora	1	16,67%	12	35,29%
Prestación del servicio	1	16,67%	3	18,75%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autora

Los registros representaron un alto porcentaje de documentación, debido a que previamente se pudo demostrar que la empresa carecía de estos para proporcionar evidencia de las actividades de los procesos y por otro lado son pocos los procedimientos que se elaboraron debido a la actividad económica de la organización, toda esta documentación se organizó en el listado maestro de documentos de la empresa. Ver anexo D.

## **11. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Después de realizar el diseño de la documentación bajo la norma técnica ISO 9001: 2008, se inició el proceso de implementación dando a conocer a todo al personal de SERMEBAN LTDA todo lo referente al sistema de gestión de la calidad de la empresa.

En primer lugar se nombró como el representante de la dirección al gerente de la empresa, quien fue el encargado de velar por la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad en la organización y liberarlo para llevar evidencia de cada uno de los procesos.

### **11.1 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERMEBAN LTDA**

La implementación del sistema de gestión de la calidad se llevó de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.4 (DISEÑO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008), el cual estableció las siguientes actividades:

#### **a. Nombramiento del representante de la dirección y liberación del sistema de gestión de la calidad.**

Se nombró como el representante de la dirección al gerente de la empresa, quién tuvo la responsabilidad de que la implementación del sistema de gestión de la calidad fuera un éxito al interior de la organización e iniciará la liberación de este para llevar evidencia de la información generada en cada uno de los procesos del sistema.

#### **b. Sensibilización y Capacitación al personal.**

Se realizaron capacitaciones y se armo un control de capacitaciones para el 2010 sobre los siguientes temas: Ver tabla 7. Ver anexo G

**Tabla 7. Cronograma de capacitaciones en SERMEBAN LTDA**

CAPACITACIONES DE LA EMPRESA		
TEMAS	FECHA	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA
Mapa de procesos y caracterizaciones	15 de Agosto del 2009	15 de Agosto del 2009
Política y objetivos de calidad.	12 de Septiembre del 2009	12 de Septiembre del 2009
Procesos de medición, análisis y mejora.	9 de octubre del 2009	9 de octubre del 2009
Fundamentos de la norma técnica ISO 9001: 2008	7 de Noviembre del 2009	7 de Noviembre del 2009
Dar a conocer el Numeral 7.4 Compras NTC ISO 9001:2008	15 de Diciembre del 2009	15 de Diciembre del 2009
Dar a conocer el Numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados por el producto NTC ISO 9001:2008	16 de Diciembre del 2009	16 de Diciembre del 2009
Dar a conocer el Numeral 6.2.1 Generalidades Recursos Humanos. NTC ISO 9001:2008	17 de Diciembre del 2009	17 de Diciembre del 2009
Dar a conocer a los funcionarios de la empresa las funciones propias de sus cargos.	Febrero de 2010	Febrero de 2010
NORMAS ISO 9001:2008: Dar a conocer los requisitos de la norma ISO 9001:2008 (Cursos).	Marzo de 2010	Marzo de 2010
Servicio al cliente (todo el personal).	Abril de 2010	Abril de 2010
INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN: Dar a conocer a personal con vinculación temporal a la empresa, las políticas, objetivos, normas de H.S.E.Q., Funciones y responsabilidades, factores de	Mayo de 2010	Mayo de 2010

riesgo, misión y visión y mapa de procesos.		
---	--	--

Fuente: Autora

Se evaluó la eficacia de las capacitaciones hechas a todo el personal de la empresa, para analizar si estas cumplieron con el objetivo planteado en estas jornadas. Ver anexo H.

### **c. Diligenciamiento de Registros**

Se recopiló toda la información que generaron los procesos del sistema de gestión de la calidad, garantizando que la implementación se hiciera de manera eficaz y así la empresa estuviera preparada para llevar a cabo la auditoría interna, con lo que se evaluó el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma técnica ISO 9001: 2008 y después se realizó la auditoría de otorgamiento que permitió certificarse en dicha norma.

### **d. Revisiones al SGC.**

Se llevó a cabo dos revisiones al SGC de SERMEBAN LTDA, por parte del convenio CYGA, para analizar si la empresa cumplía con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y ha diseñado, documentado e implementado un SGC acorde a la empresa. Estas revisiones se hicieron con el fin de preparar a la empresa para cuando llegara la auditoría interna y la auditoría de otorgamiento de ICONTEC. VER ANEXO I.

### **e. Auditoría Interna**

Por medio de un plan de auditoría, se realizó la auditoría interna en SERMEBAN LTDA, en donde se revisaron los procesos y actividades establecidas en la empresa para gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad y a su vez verificando que el SGC fuera el indicado y adecuado para la empresa cumpliendo así con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y los requisitos legales y

reglamentarios, todo ello con el fin de determinar las no conformidades de la empresa en donde en un lapso de tiempo se procedió al levantamiento de estas. VER ANEXO J.

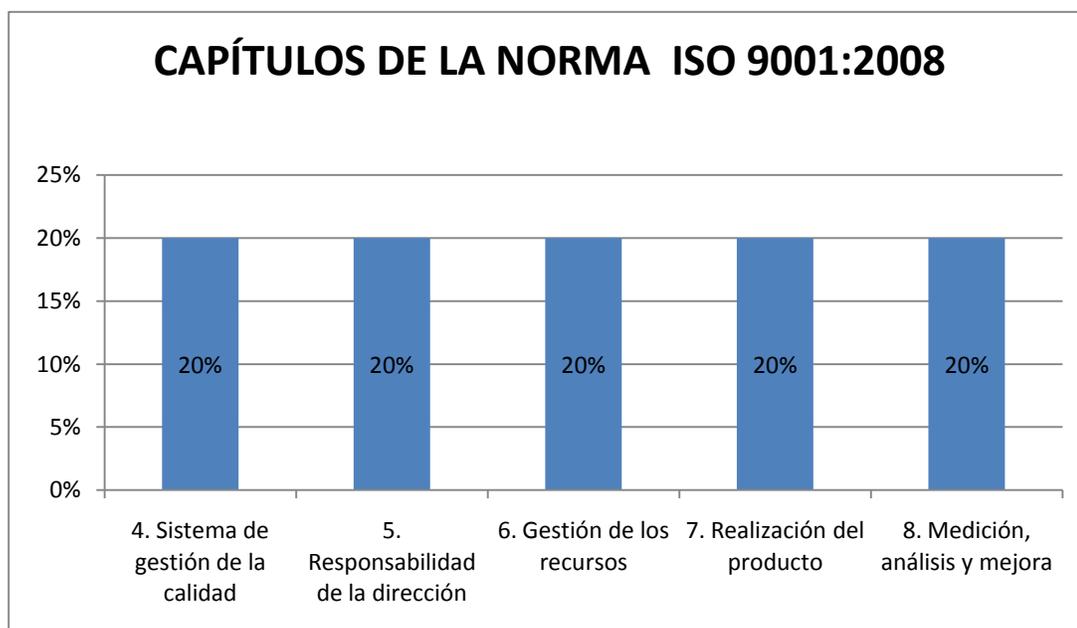
**f. Realización del diagnóstico final de la implementación de la calidad**

Se efectuó el diagnóstico final de la implementación del sistema de gestión de calidad en SERMEBAN LTDA utilizando la herramienta en el programa Excel, que permitió evidenciar el cumplimiento de la empresa en cuanto a los requisitos de la norma. En la herramienta se le dio una ponderación a cada capítulo, subcapítulo, numerales y demás elementos de la norma. Ver anexo E.

**11.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERMEBAN LTDA**

Los datos arrojados por el diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA se vieron reflejados por los gráficos de barras, los cuales fueron la base para observar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma técnica ISO 9001: 2008 en la implementación del sistema en la empresa. Según los resultados obtenidos en el diagnóstico final se pudo concluir que con la implementación del sistema de gestión de la calidad, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma técnica ISO 9001: 2008 es del 100%, lo que evidenció un aumento significativo con respecto al diagnóstico inicial que fue del 31,96% Ver Gráfica 9.

**Gráfica 9. Resultados del diagnóstico final del sistema de gestión de la calidad según la norma técnica NTC ISO 9001: 2008**



Fuente: Autora

En el capítulo 4 “Sistema de Gestión de la Calidad” se pasó de un 0,63% a un 20%, debido a que se hizo la planificación del sistema, se estableció la política y objetivos de calidad, se elaboró el manual de calidad y demás requisitos de documentación exigidos por la norma.

En el capítulo 5 “Responsabilidad de la Dirección” se pasó de un 5,78% a un 20%, donde se pudo observar que el compromiso de la gerencia se afianza en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, lo cual ayudó a que este proceso se hiciera de manera eficaz.

En el capítulo 6 “Gestión de los Recursos” se pasó de un 12,50% a un 20%, en donde se evidenció que la gerencia tenía la voluntad para determinar y proporcionar todos los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad ya sean: humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo.

En el capítulo 7 “Planificación de la Realización del Producto” se pasó de un 8,05% a un 20%, debido a que mostró una mejora en cuanto a la forma en que la empresa estaba ofreciendo sus servicios a los clientes.

En el Capítulo 8 “Medición, análisis y mejora” se pasa de un 5% a un 20%, debido a que se estaban implementando acciones para medir, analizar y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad y el servicio prestado a los clientes.

### **11.3. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERMEBAN LTDA POR CAPÍTULOS**

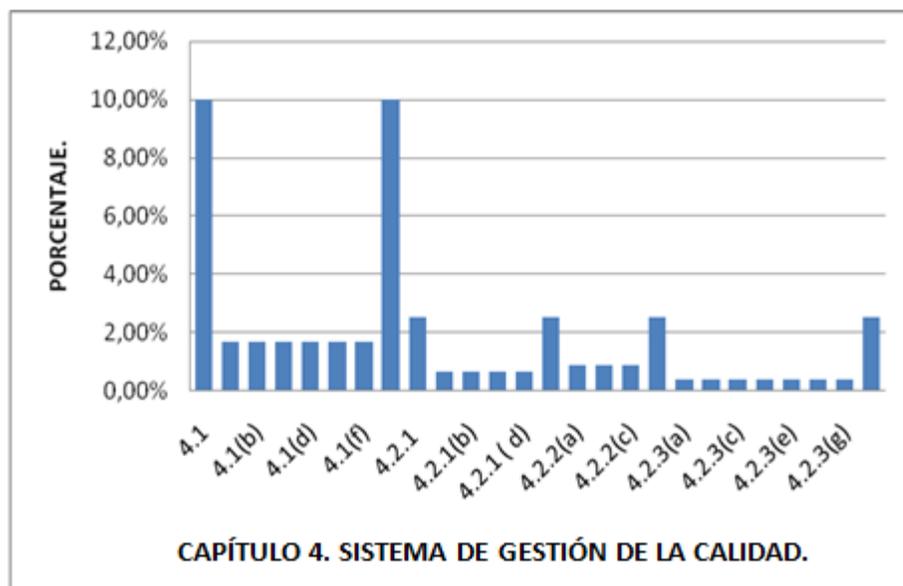
Se realizó el diagnóstico final a cada uno de los capítulos de la norma técnica ISO 9001: 2008, con el fin de hacer un análisis detallado del nivel de cumplimiento en SERMEBAN LTDA.

Para el capítulo 4 (Ver Gráfica 10) se obtuvieron las siguientes observaciones:

- ✓ La empresa estableció y documentó un sistema de gestión de la calidad, el cual se ha venido implementando y se tuvo la convicción de mantenerlo cumpliendo los requisitos de la norma técnica ISO 9001: 2008.
- ✓ Se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, a través de la elaboración del mapa de procesos que incluye los procesos gerenciales, los de análisis y mejora, los de apoyo y los procesos de línea de valor de la empresa.
- ✓ La organización determinó la secuencia de los procesos y sus interacciones por medio de las caracterizaciones, las cuales describieron de forma detallada los elementos de entrada, las actividades del proceso, las salidas, las acciones de seguimiento y medición.
- ✓ Se elaboraron los indicadores de gestión para hacer seguimiento y medición a los procesos y al producto.
- ✓ Se realizaron declaraciones documentadas de la política y objetivos de calidad por parte de la gerencia, además fueron comunicadas a todos los miembros de la empresa.

- ✓ Se elaboró y documento el manual de calidad de la empresa, el cual estableció los lineamientos del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Se estableció y documento el procedimiento de control de documentos, en el cual se identificó la forma en que se controlan, revisan y aprueban documentos en la empresa.
- ✓ Se estableció y documento el procedimiento de control de registros, el cual especifica como se identifican, almacenan, protegen, recuperan, retienen y la disposición final de los registros de la empresa.

**Gráfica 10. Resultados del diagnóstico final capítulo 4 Sistema de gestión de la calidad.**



Fuente: Autora

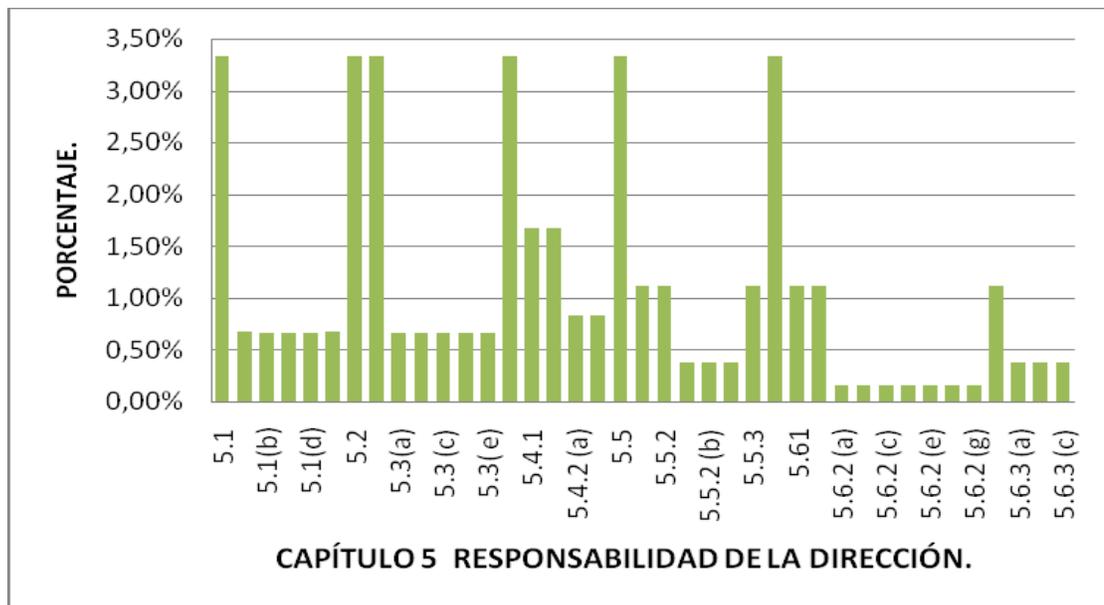
Para el capítulo 5 (Ver Gráfica 11) se obtuvo la siguiente evidencia:

- ✓ La gerencia aumentó su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de calidad estableciendo política y objetivos de calidad, asegurando que los recursos estuvieran disponibles en el momento apropiado,

concientizando a toda la organización de satisfacer requisitos del cliente y reglamentario.

- ✓ Se mantuvo el enfoque al cliente satisfaciendo todos los requisitos establecidos por este y cumpliendo los que no especifica.
- ✓ Se difundió la política de calidad en toda la organización.
- ✓ Se definió el representante de la dirección.
- ✓ La responsabilidad y autoridad en la empresa estuvieron definidas en los perfiles de los cargos.
- ✓ La empresa estableció herramientas adecuadas para tener una comunicación interna eficaz.
- ✓ Se planificó y se llevó a cabo la revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.

**Gráfica 11. Resultados del diagnóstico final capítulo 5 Responsabilidad de la dirección.**

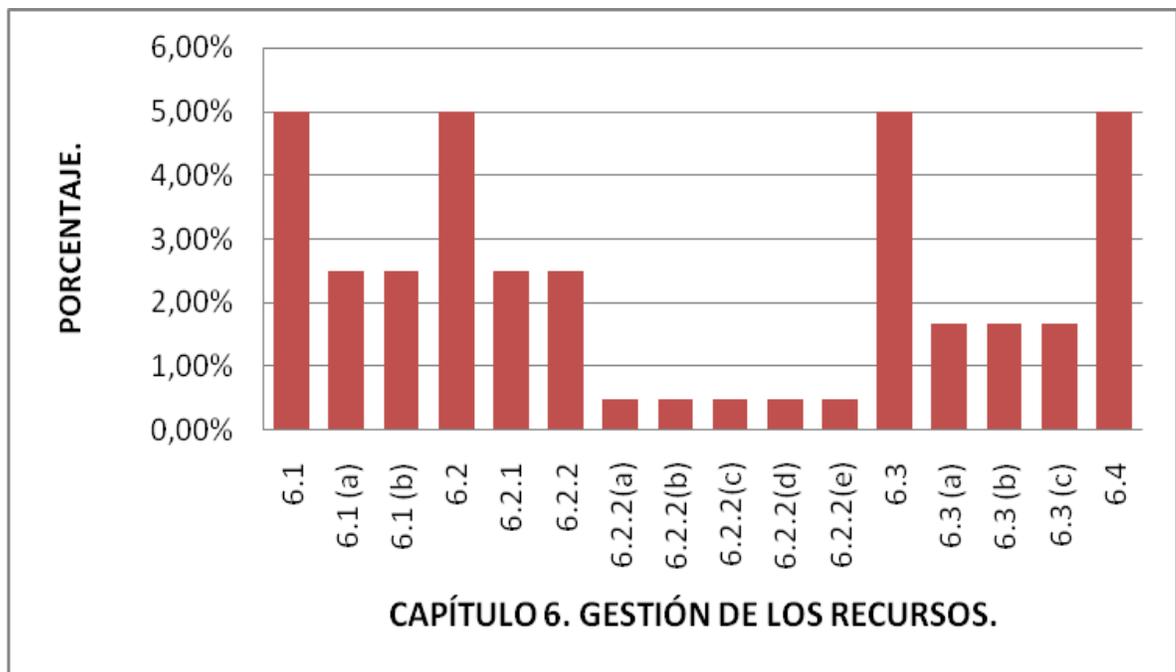


Fuente: Autora

Para el capítulo 6 (Ver Gráfica 12) se concluye lo siguiente:

- ✓ La empresa determinó y proporciono recursos para implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad utilizando la mejora continua de los procesos y aumentando la satisfacción de los clientes.
- ✓ Se logró establecer el perfil de los cargos, en el cual se determinó el nivel de educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la empresa.
- ✓ La empresa mejoró su infraestructura con el fin de prestar un mejor servicio a sus clientes.
- ✓ Se mejoraron las condiciones de ambiente de trabajo en la empresa, lo cual permitió que la calidad del servicio prestado a los clientes fuera conforme con sus requisitos.
- ✓ Se realizaron capacitaciones al personal sobre diversos temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

**Gráfica 12. Resultados del diagnóstico final capítulo 6 Gestión de los Recursos.**

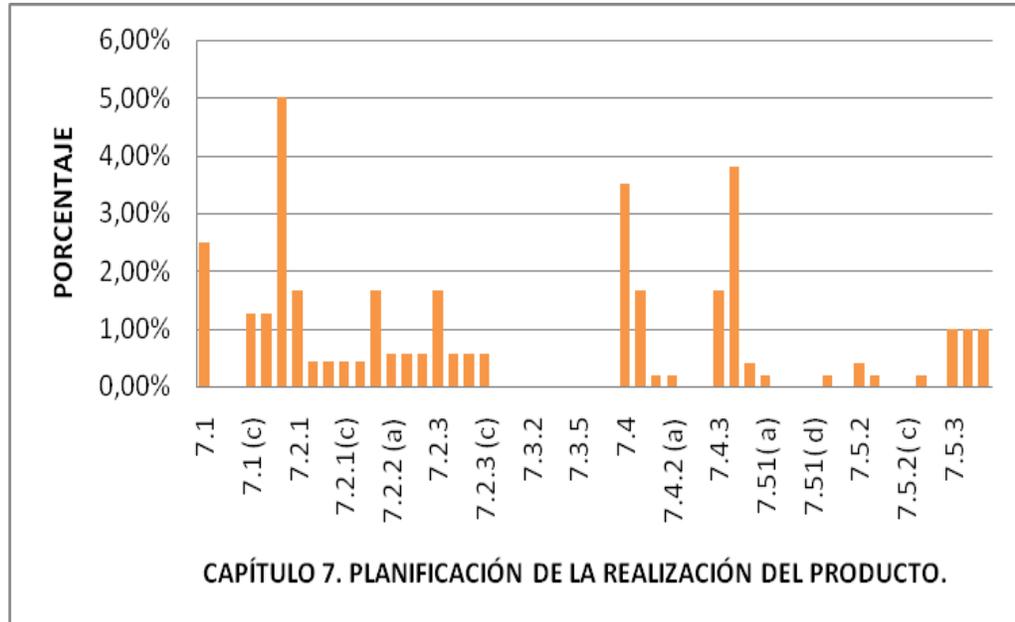


Fuente: Autora

Para el capítulo 7 “Realización del producto” (Ver gráfico 13) se logró obtener la siguiente información:

- ✓ Se logró establecer que la planificación de la realización del producto, se llevará por medio de un plan de calidad, en el cual se describió las actividades necesarias para aprobación, liberación y entrega de los productos solicitados por los clientes.
- ✓ Además de establecer los requisitos del cliente, la empresa logró determinar otros tipos de requisitos como son: los legales, reglamentarios, los que no se habían determinado y otros adicionales.
- ✓ Se hizo una revisión detallada de los requisitos del producto, para garantizar la conformidad del servicio prestado.
- ✓ Se realizaron comunicaciones eficaces con el cliente, con el fin de aclarar información sobre el producto, atender sugerencias y observaciones que este expresaba y cualquier otro tipo de retroalimentación.
- ✓ Se logró establecer y documentar un procedimiento de compras que permitió tener control sobre los proveedores de la empresa y la calidad de los productos recibidos, con el objetivo de garantizar la buena prestación del servicio.
- ✓ Se lograron establecer y documentar procedimientos que permitieron controlar el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad y la conformidad del producto.
- ✓ Se llevó registros de las actividades realizadas en cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ La organización implementó acciones necesarias para el cuidado de los bienes que entregue el cliente y mantiene una preservación adecuada antes de la entrega del producto.

**Gráfica 13. Resultados del diagnóstico final capítulo 7 Planificación de la realización del producto**



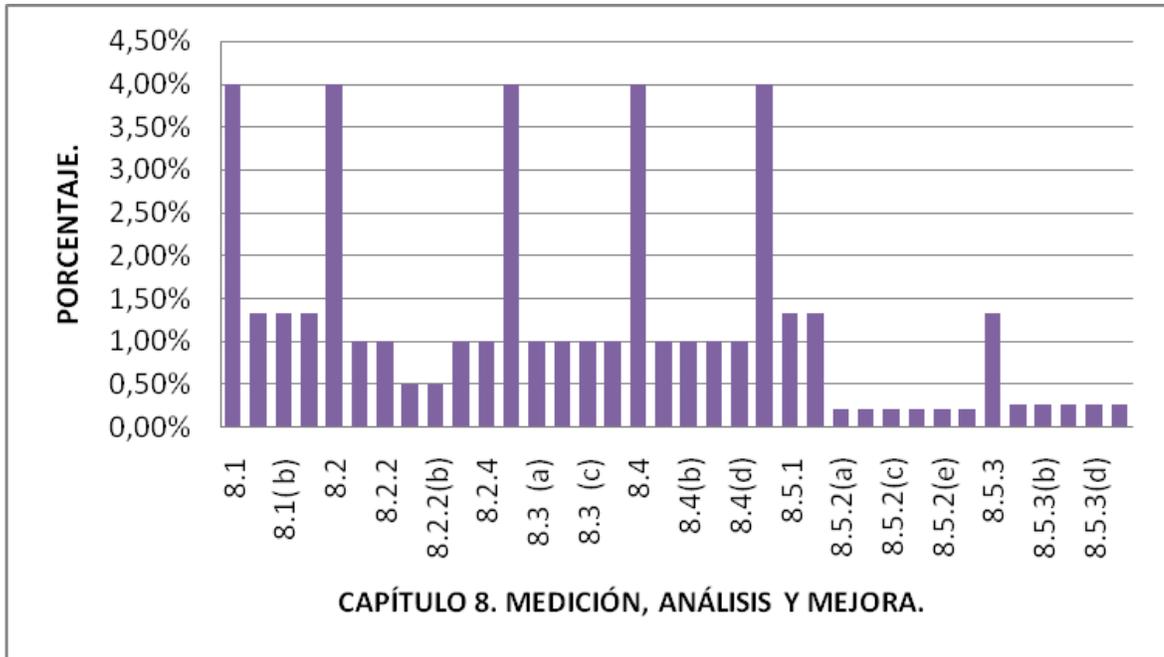
Fuente: Autora

Para el capítulo 8 que hace referencia a la medición, el análisis y la mejora (Ver Gráfica 14), se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- ✓ La empresa planificó e implementó los indicadores de gestión como metodología para llevar a cabo los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Se logró medir la satisfacción del cliente, a través del formato de encuesta de satisfacción elaborado por la empresa. Ver anexo L
- ✓ Se hizo seguimiento y medición a los procesos del sistema de gestión de la calidad y a las características del producto.
- ✓ Se documentaron acciones correctivas, preventivas y de mejora del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ La empresa realizó la primera auditoría interna con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma técnica NTC ISO 9001: 2008.

- ✓ Se implementaron planes de acción para dar tratamiento a las no conformidades halladas en la auditoría interna, con el fin que la empresa solicitara la auditoria de otorgamiento al ente certificador.

**Gráfica 14. Resultados del diagnóstico final Capítulo 8 Medición, análisis y mejora**



Fuente: Autora.

## 12. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO DE GRADO

**Tabla 8. Informe sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos del proyecto de grado**

OBJETIVOS DEL PROYECTO	% DE CUMPLIMIENTO	RESULTADOS
Identificar, entender y gestionar los procesos necesarios de la organización, así como su interacción para asegurar una excelente prestación de servicio al cliente.	100%	Se logró establecer el mapa de procesos y determinar las caracterizaciones. Estas quedaron documentadas en el manual de calidad de la empresa.
Establecer la política de la calidad, objetivos de la calidad, alcance y exclusiones para proporcionar un marco de referencia dentro la planificación estratégica de la calidad.	100%	Se estableció la política y objetivos de calidad, además se determinó el alcance y exclusiones del sistema de gestión de la calidad. Todos estos requisitos quedaron documentados en el manual de calidad de la empresa.
		Se diseñaron,

<p>Documentar los procesos de la organización de tal manera que contribuya a la operación eficaz de los mismos.</p>	<p>100%</p>	<p>documentaron, implementaron y se certificaron los 6 procesos: Gestión gerencial, gestión comercial, gestión de recursos, compras y medición, análisis y mejora determinados por la empresa en cuanto a las exigencias de la norma técnica NTC ISO 9001: 2008 y al funcionamiento de la organización.</p>
<p>Establecer los indicadores de gestión para los diferentes procesos de la organización para visualizar si se cumple con los objetivos propuestos y observar las tendencias de cambios generadas en un lapso de tiempo.</p>	<p>100%</p>	<p>Se determinaron los indicadores de gestión. Ver anexo K.</p>

<p>Implementar la documentación del sistema de gestión en el desarrollo del sistema de gestión de calidad, por medio de sensibilización y capacitación sobre el sistema.</p>	<p>100%</p>	<p>Se realizó la implementación en SERMEBAN LTDA y se realizaron las respectivas capacitaciones a los empleados y adicionalmente se dejó un plan de capacitaciones para el año 2010 todo con el fin de certificar el SGC.</p>
<p>Certificar el sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>100%</p>	<p>Se logró la certificación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001:2008 en la empresa SERMEBAN LTDA. Ver anexo M,N y Ñ.</p>

Fuente: Autora

### 13. CONCLUSIONES

- El compromiso de la gerencia de SERMEBAN LTDA fue fundamental para llevar a cabo con éxito el diseño, la documentación, la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- La gerencia estableció, documentó y difundió la misión, visión, política y objetivos de calidad del sistema de gestión de calidad de la empresa.
- La sensibilización y la capacitación al personal de la empresa permitió que el personal se comprometiera y entendiera el sistema de gestión de calidad de la empresa.
- Se establecieron e implementaron documentos que antes no existían en la empresa como son el manual de calidad, los procedimientos, los registros, el perfil de los cargos, los planes de calidad, la encuesta de satisfacción del cliente y se complementaron con los existentes dentro de la empresa.
- La medición de los procesos del sistema de calidad permitieron observar el comportamiento de los indicadores de gestión en cada uno de ellos.
- La empresa tiene conciencia que la mejora continua de los procesos es la herramienta fundamental para el éxito de la organización.
- Se certificó un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001:2008 en la empresa SERMEBAN LTDA.

## 14. RECOMENDACIONES

- Mantener el sistema de gestión de calidad dentro de SERMEBAN LTDA para la búsqueda de mejores negocios para la empresa.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del sistema de gestión de calidad que permitan tomar decisiones a la gerencia de manera acertada.
- Realizar revisiones periódicas a cada uno de los requisitos del sistema de gestión de calidad de SERMEBAN LTDA que garanticen el posicionamiento de la mejora continua en la organización.
- Tomar conciencia que la información registrada en las encuesta de satisfacción del cliente, son de vital importancia porque permite la percepción de este con respecto a la calidad del servicio prestado.
- Actualizar las base de proveedores de la empresa.
- Realizar de manera ordenada las evaluaciones del desempeño al personal y las evaluaciones de los proveedores.
- Planificar con antelación las capacitaciones dirigidas al personal de SERMEBAN LTDA.

## BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Sistema de gestión de calidad. Requisitos NTC ISO 9001. Bogotá D.C. ICONTEC. 2000.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.
- Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la auditoría NTC ISO 19011. Bogotá D.C. ICONTEC. 2002.
- Sonia Johana Santamaría Olarte. Clara María Vargas Jiménez. Diseño, Documentación e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000: 2004 para el Hospital Universitario de Santander.

## WEBGRAFÍA

- [http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria\\_industrial/iso9000/default2.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/iso9000/default2.asp)
- <http://www.monografias.com/trabajos27/implantacion-sistemas/implantacion-sistemas.shtml>
- <http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/037-hacia.pdf>
- <http://www.unit.org.uy/iso9000/iso9000.php>
- [http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/ctrlcalidad/teorico/Charla\\_de\\_Benia.pdf](http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/ctrlcalidad/teorico/Charla_de_Benia.pdf)
- <http://www.unit.org.uy/iso9000/iso9000.php>
- <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/cppp.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/38.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/70/gesconperscal.htm>
- [http://www.fondonorma.org.ve/pdfs\\_fondonorma/doc\\_interes/n544r3-enfoque.swf](http://www.fondonorma.org.ve/pdfs_fondonorma/doc_interes/n544r3-enfoque.swf)
- <http://redes.colombiaaprende.edu.co/redes/login/index.php>
- [www.conacyt.gob.sv/LasISO9000PyMESRevESCyT-07-10-2002.doc](http://www.conacyt.gob.sv/LasISO9000PyMESRevESCyT-07-10-2002.doc)
- <http://www.icontec.org/BancoMedios/Imagenes/selecci%C3%B3n%20y%20uso.pdf>
- [http://www.slideshare.net/auli\\_torres/normas-para-la-calida](http://www.slideshare.net/auli_torres/normas-para-la-calida)
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/iso9001uch.htm>

# ANEXOS



## ANEXO A: DIAGNÓSTICO INICIAL SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001: 2008

REQUISITO No	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001: 2008	CUMPLE			PUNTAJE			OBSERVACIONES
		SI	NO	NO APLICA	TOTAL	META	CUMPLIMIENTO TOTA/META(%)	
4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				0,63%	20%	3%	Se cumple con pocos requisitos del sistema de gestión de 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		X		0,00%	10%	0%	No se ha establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad-
4.1(a)	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		X		0,00%	1,67%	0,00%	No se han determinado los procesos para el sistema de gestión de la calidad.
4.1(b)	Determinar la secuencia e interacción de los procesos.		X		0,00%	1,67%	0,00%	No está determinada la secuencia e interacción de los procesos.
4.1(c)	Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces		X		0,00%	1,67%	0,00%	No están determinados los criterios y métodos para el control de los procesos.
4.1(d)	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos		X		0,00%	1,67%	0,00%	No se asegura la disponibilidad de recursos para la operación y seguimiento de los procesos.
4.1(e)	Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos		X		0,00%	1,67%	0,00%	No se realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos.

4.1(f)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		X		0,00%	1,67%	0,00%	No se implementa acciones para alcanzar resultados planificados.
<b>4.2</b>	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>				0,63%	10%	6%	Se cumple con algunos requisitos de la documentación.
4.2.1	Generalidades: La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:				0,63%	2,50%	25,20%	Son pocas generalidades de documentación cumplidas.
4.2.1(a)	Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad		X		0,00%	0,63%	0,00%	No hay declaraciones documentadas de política y objetivos de calidad.
4.2.1(b)	Un manual de calidad.		X		0,00%	0,63%	0,00%	No se ha establecido un manual de calidad
4.2.1(c)	Procedimientos documentados y registros exigidos por la norma		X		0,00%	0,63%	0,00%	no se tienen procedimientos documentados exigidos por norma
4.2.1 (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	X			0,63%	0,63%	100,00%	La empresa tiene registros que garantizan la planificación y control de sus procesos.
4.2.2	Manual de Calidad: La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:		X		0,00%	2,50%	0,00%	No se ha establecido un manual de calidad
4.2.2(a)	Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y justificación de cualquier exclusión		X		0,00%	0,83%	0,00%	
4.2.2(b)	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad		X		0,00%	0,83%	0,00%	
4.2.2(c)	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.		X		0,00%	0,83%	0,00%	

4.2.3	Control de los documentos: Establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:		X		0,00%	2,50%	0,00%	No se ha establecido un procedimiento de control de documentos
4.2.3(a)	Aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión		X		0,00%	0,36%	0,00%	
4.2.3(b)	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente		X		0,00%	0,36%	0,00%	
4.2.3(c)	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.		X		0,00%	0,36%	0,00%	
4.2.3(d)	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.		X		0,00%	0,36%	0,00%	
4.2.3(e)	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.		X		0,00%	0,36%	0,00%	
4.2.3(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. Permanecen legibles y fácilmente identificables.		X		0,00%	0,36%	0,00%	
4.2.3(g)	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón		X		0,00%	0,36%	0,00%	
4.2.4	Control de los registros: La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición final de los registros		X		0,00%	2,50%	0,00%	No se ha establecido un procedimiento para el control de registros

5.	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>				5,78%	20%	29%	Se cumple con pocos requisitos de la responsabilidad de la dirección.
5.1	<b>COMPROMISO DE DIRECCIÓN</b>				1,34%	3,33%	40,20%	Existen pocos requisitos cumplidos con respecto al compromiso de la dirección.
5.1(a)	Comunicación de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	X			0,67%	0,67%	100,00%	Se comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente.
5.1(b)	Establecimiento de la política de calidad		X		0,00%	0,67%	0,00%	No se ha establecido la política de calidad de la empresa.
5.1(c)	Asegurando que establecen objetivos de calidad		X		0,00%	0,67%	0,00%	No se ha establecido los objetivos de calidad.
5.1(d)	Llevando acabo revisiones por la dirección		X		0,00%	0,67%	0,00%	No se lleva revisiones por la dirección
5.1(e)	Asegurando disponibilidad de recursos	X			0,67%	0,67%	100,00%	Se asegura la disponibilidad de recursos.
5.2	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>	X			3,33%	3,33%	100,00%	Se hace la prestación del servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente.
5.3	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>		X		0,00%	3,33%	0,00%	No hay política de calidad.
5.3(a)	Es adecuada al propósito de la organización		X		0,00%	0,67%	0,00%	

5.3(b)	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar la eficacia del SGC		X		0,00%	0,67%	0,00%	
5.3 (c)	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad		X		0,00%	0,67%	0,00%	
5.3(d)	Es comunicada dentro de la organización		X		0,00%	0,67%	0,00%	
5.3( e)	Es revisada par su continua adecuación		X		0,00%	0,67%	0,00%	
5.4	PLANIFICACIÓN		X		0,00%	3,33%	0,00%	No hay planificación del sistema de gestión de la calidad.
5.4.1	Objetivos de Calidad		X		0,00%	1,67%	0,00%	No hay objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del sistema de calidad		X		0,00%	1,67%	0,00%	
5.4.2 (a)	Cumple con los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad.		X		0,00%	0,83%	0,00%	No hay planificación del sistema de gestión de la calidad.
5.4.2 (b)	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad		X		0,00%	0,83%	0,00%	
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				1,11%	3,33%	33,30%	Se cumple una parte de este requisito en la empresa
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.	X			1,11%	1,11%	100%	La responsabilidad y autoridad están definidas.
5.5.2	Representante de la dirección.		X		0,00%	1,11%	0,00%	No se ha nombrado al representante de la dirección

5.5.2 (a)	asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad		X		0,00%	0,37%	0,00%	
5.5.2 (b)	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad.		X		0,00%	0,37%	0,00%	
5.5.2 (c)	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.		X		0,00%	0,37%	0,00%	
5.5.3	Comunicación Interna.		X		0,00%	1,11%	0,00%	No hay evidencia de comunicación interna
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		X		0,00%	3,33%	0,00%	No se hace revisión por la dirección
5.6.1	Generalidades		X		0,00%	1,11%	0,00%	
5.6.2	Información de Entrada para la Revisión.		X		0,00%	1,11%	0,00%	
5.6.2 (a)	Los resultados de las auditorías.		X		0,00%	0,16%	0,00%	
5.6.2 (b)	La retroalimentación con el cliente.		X		0,00%	0,16%	0,00%	
5.6.2 (c)	El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.		X		0,00%	0,16%	0,00%	
5.6.2 (d)	el estado de las acciones preventivas y correctivas		X		0,00%	0,16%	0,00%	
5.6.2 (e)	Las acciones de seguimiento de revisiones anteriores por la dirección previas.		X		0,00%	0,16%	0,00%	
5.6.2 (f)	Los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad.		X		0,00%	0,16%	0,00%	
5.6.2 (g)	Las recomendaciones para la mejora.		X		0,00%	0,16%	0,00%	

5.6.3	Resultados de la Revisión		X		0,00%	1,11%	0,00%	
5.6.3 (a)	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X		0,00%	0,37%	0,00%	
5.6.3 (b)	la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente		X		0,00%	0,37%	0,00%	
5.6.3 (c)	Las necesidades de recursos.		X		0,00%	0,37%	0,00%	
6	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>				12,50%	20%	62,50%	Se cumple algunos requisitos de este numeral.
6.1	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS</b>				2,50%	5,00%	50%	Se provee recursos para cumplir con los requisitos del cliente
6.1 (a)	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.		X		0,00%	2,50%	0%	No se implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad.
6.1 (b)	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.	X			2,50%	2,50%	100%	Se hace el cumplimiento de los requisitos del cliente.
6.2	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		X		0,00%	5,00%	0,00%	
6.2.1	<b>Generalidades</b>		X		0,00%	2,50%	0,00%	
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia.		X		0,00%	2,50%	0,00%	
6.2.2(a)	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.		X		0,00%	0,50%	0,00%	No se ha definido el perfil de los cargos del recurso humano de la empresa
6.2.2(b)	Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.		X		0%	0,50%	0,00%	
6.2.2(c)	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas		X		0%	0,50%	0,00%	

6.2.2(d)	Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.		X		0%	0,50%	0,00%	
6.2.2(e)	Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.		X		0,00%	0,50%	0,00%	
6.3	<b>INFRAESTRUCTURA</b>		X		5%	5,00%	100,00%	Se tiene la infraestructura adecuada para el funcionamiento de la empresa.
6.3 (a)	Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.		X		1,67%	1,67%	100,00%	Está definido el espacio de trabajo de la empresa.
6.3 (b)	Equipos para los procesos.		X		1,67%	1,67%	100,00%	Están los equipos de procesos necesarios para la empresa.
6.3 (c)	servicios de apoyo		X		1,67%	1,67%	100,00%	Se cuenta con los elementos de apoyo requeridos por la organización.
6.4	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>		X		5%	5,00%	100%	Se tiene el ambiente adecuado para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente.
7	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>				8,05%	20%	40,25%	Se cumple con algunos requisitos para la realización del producto.
7.1	<b>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>		X		0,00%	5,00%	0,00%	No se planifica la realización del producto
7.1 (a)	Los objetivos de calidad y los requisitos del producto.		X		0,00%	1,25%	0,00%	

7.1 (b)	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.		X		0,00%	1,25%	0,00%	
7.1 (c)	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.		X		0,00%	1,25%	0,00%	
7.1 (d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.		X		0,00%	1,25%	0,00%	
7.2	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>				4,18%	5,00%	83,60%	Se establecen requisitos del cliente.
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.				0,84%	1,67%	50,40%	Se determina algunos requisitos de producto
7.2.1(a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.	X			0,42%	0,42%	100,00%	Se determinan los requisitos especificados por el cliente
7.2.1(b)	Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.	X			0,42%	0,42%	100,00%	Se determinan los requisitos No especificados por el cliente
7.2.1(c)	los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto				0,00%	0,42%	0,00%	No se determinan requisitos legales y reglamentarios.
7.2.1(d)	cualquier requisito adicional que la organización considere necesario		X		0,00%	0,42%	0,00%	No se establecen requisitos adicionales

7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	X			1,67%	1,67%	100%	Se hace revisión de los requisitos relacionados con el producto.
7.2.2 (a)	Están definidos los requisitos del producto	X			0,56%	0,56%	100%	Se han definido los requisitos del producto.
7.2.2 (b)	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	X			0,56%	0,56%	100%	Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente
7.2.2 (c)	La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos	X			0,56%	0,56%	100%	La empresa cumple con los requisitos definidos.
7.2.3	Comunicación con el Cliente.	X			1,67%	1,67%	100%	Existe comunicación con el cliente
7.2.3 (a)	La información sobre el producto	X			0,56%	0,56%	100%	Existe información sobre el producto.
7.2.3 (b)	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	X			0,56%	0,56%	100%	Se hacen consultas y modificaciones que el cliente comunique
7.2.3 (c)	La retroalimentación con el cliente	X			0,56%	0,56%	100%	Hay retroalimentación con el cliente
7.3	<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>			X				EXCLUSIÓN
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo			X				
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.7	Control de los Cambios en el Diseño y Desarrollo.			X				

7.4	<b>COMPRAS</b>				1,67%	5,00%	33,40%	Se cumple con algunos requisitos de compras
7.4.1	Proceso de Compras		X		0,00%	1,67%	0%	No hay evidencia de la existencia de un proceso de compras
7.4.2	Información de las Compras		X		0%	1,67%	0%	No hay evidencia sobre la información de las compras.
7.4.2 (a)	los requisitos de aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos		X		0,00%	0,56%	0%	
7.4.2(b)	los requisitos para la aprobación del personal		X		0,00%	0,56%	0%	
7.4.2 (c)	los requisitos del sistema de gestión de la calidad				0,00%	0,56%	0%	
7.4.3	Verificación del Producto Comprado.	X			1,67%	1,67%	100%	Se verifica el producto comprado
7.5	<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				2,20%	5,00%	44,00%	Se tienen pocos requisitos que evidencien la producción y prestación del servicio.
7.5.1	Control de la Producción y Prestación del Servicio.				0,20%	1,00%	20,00%	Se tiene pocos controles para el control de la producción y prestación del servicio
7.51( a)	La disponibilidad de información que describa las características del producto.	X			0,20%	0,20%	100%	Hay disponibilidad de información que describa las características del producto.
7.51( b)	La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario		X		0%	0,20%	0%	No hay procedimientos
7.51( c)	El uso del equipo apropiado.		X		0,00%	0,20%	0%	No hay evidencia del uso de equipo apropiado
7.51( d)	La disponibilidad y uso de equipos de medición.			X				EXCLUSION
7.51( e)	La implementación del seguimiento y medición.		X		0,00%	0,20%	0%	No se implementa seguimiento y medición.

7.51(f)	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.		X		0,00%	0,20%	0%	No se han implementado actividades posteriores a la entrega del producto.
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.		X		0,00%	1,00%	0,00%	No se tiene una metodología para validar los procesos de producción y prestación del servicio.
7.5.2(a)	Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.		X		0%	0,20%	0,00%	
7.5.2(b)	La aprobación de los equipos y calificación del personal		X		0%	0,20%	0,00%	
7.5.2(c)	El uso de métodos y procedimientos específicos.		X		0,00%	0,20%	0,00%	
7.5.2(d)	Los requisitos de los registros.		X		0,00%	0,20%	0,00%	
7.5.2(e)	La revalidación.		X		0%	0,20%	0,00%	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad.		X		0,00%	1,00%	0,00%	No se ha identificado la trazabilidad de la prestación del servicio.
7.5.4	Propiedad del Cliente	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se cuida lo que el cliente entregue
7.55	Preservación del Producto	X			1%	1,00%	100,00%	Se preserva el producto del cliente de manera adecuada
7.6	<b>CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>			X				EXCLUSIÓN
8	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>				5,00%	20%	25,00%	Existe pocos requisitos cumplidos con respecto a la medición, análisis y mejora
8.1	GENERALIDADES		X		0,00%	4,00%	0,00%	No se cumple con las generalidades de la medición, análisis y mejora
8.1(a)	Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.		X		0,00%	1,33%	0,00%	

8.1 (b)	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.		X		0,00%	1,33%	0,00%	
8.1 (c)	Mejorar continuamente la eficacia del sistema.		X		0,00%	1,33%	0,00%	
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		X		2,00%	4,00%	50,00%	Se hace algunas actividades de seguimiento y medición
8.2.1	Satisfacción del Cliente.		X		1,00%	1,00%	100,00%	Se tiene calificaciones hechas por el cliente.
8.2.2	Auditoria Interna.		X		0,00%	1,00%	0,00%	No se hace auditoria interna
8.2.2 (a)	Es conforma con las disposiciones planificadas.		X		0,00%	0,50%	0,00%	
8.2.2(b)	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz		X		0,00%	0,50%	0,00%	
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos.		X		0,00%	1,00%	0,00%	No se hace medición a los procesos.
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se hace medición y seguimiento al producto
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME				1,00%	4,00%	25,00%	Se cumplen con pocos requisitos para llevar el control del producto No conforme
8.3 (a)	Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada		X		0,00%	1,00%	0,00%	No existe evidencia que demuestre la toma de acciones para eliminar no conformidad detectada.
8.3 (b)	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o el cliente.		X		0,00%	1,00%	0,00%	No hay evidencia de esto en la empresa
8.3 (c)	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se toman acciones para impedir el uso de producto No conforme

8.3 (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 empezado su uso		X		0,00%	1,00%	0,00%	No hay evidencia de esto en la empresa
8.4	ANÁLISIS DE DATOS				2,00%	4,00%	50,00%	Solo se hace el análisis de datos de algunos requisitos.
8.4(a)	La satisfacción del cliente	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se analiza la satisfacción del cliente.
8.4(b)	La conformidad con los requisitos del producto	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se analiza la conformidad del producto.
8.4 ( c)	Las características y tendencias de los procesos y productos		X		0%	1,00%	0,00%	No se hace análisis de tendencia de procesos y productos
8.4(d)	Los proveedores.		X		0,00%	1,00%	0,00%	No hay evidencia del comportamiento de los proveedores
8.5	MEJORA			X	0,00%	4,00%	0,00%	No se tiene evidencia de acciones de mejora en al empresa.
8.5.1	Mejora Continua			X	0,00%	1,33%	0,00%	No se realiza la mejora continua.
8.52	Acción Correctiva: La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir			X	0,00%	1,33%	0,00%	No se tiene evidencia de acciones correctivas tomadas.
8.5.2(a)	Revisar las no conformidades			X	0,00%	0,22%	0,00%	
8.5.2(b)	Determinar las causas de no conformidades.			X	0,00%	0,22%	0,00%	
8.5.2(c)	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades vuelvan a ocurrir.			X	0,00%	0,22%	0,00%	

8.5.2(d)	Determinar e implementar las acciones necesarias.			X	0,00%	0,22%	0,00%	
8.5.2(e)	Registrarlos resultados de las acciones tomadas.			X	0,00%	0,22%	0,00%	
8.5.2(f)	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas			X	0,00%	0,22%	0,00%	
8.5.3	Acción Preventiva: La organización debe determinar para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.			X	0,00%	1,33%	0,00%	No se tiene evidencia de acciones preventivas tomadas
8.5.3(a)	Determinar las No conformidades potenciales.			X	0,00%	0,27%	0,00%	
8.5.3(b)	Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No conformidades.			X	0,00%	0,27%	0,00%	
8.5.3(c)	Determinar e implementar las acciones necesarias.			X	0,00%	0,27%	0,00%	
8.5.3(d)	Registrarlos resultados de las acciones tomadas.			X	0,00%	0,27%	0,00%	
8.5.3(e)	Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas			X	0,00%	0,27%	0,00%	

**ANEXO B: DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
SEGÚN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001: 2008**

REQUISITO No	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001: 2008	DOCUMENTADO		PUNTAJE			OBSERVACIONES
		SI	NO	TOTAL	META	CUMPLIMIENTO (%)	
4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			0,63%	20%	3%	Se cumplen algunos requisitos de documentación para el 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			0,00%	10%	0%	No se tiene registro de la documentación, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad en SERMEBAN LTDA.
4.1(a)	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		X	0,00%	1,67%	0,00%	No están documentados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

4.1(b)	Determinar la secuencia e interacción de los procesos.		X	0,00%	1,67%	0,00%	No está documentada la secuencia e interacción de los procesos.
4.1( c )	Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces		X	0,00%	1,67%	0,00%	No están documentados los criterios y métodos.
4.1(d)	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos		X	0,00%	1,67%	0,00%	No hay evidencia de esto.
4.1(e)	Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos		X	0,00%	1,67%	0,00%	No se hace.
4.1(f)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	X		0,00%	1,67%	0,00%	No se hace.

4.2	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>			0,63%	10%	6%	Existe poca documentación.
4.2.1	Generalidades: La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:			0,63%	2,50%	25,20%	Son pocas las generalidades documentadas.
4.2.1(a)	Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad		X	0,00%	0,63%	0,00%	No se tiene documentada la política y objetivos de calidad.
4.2.1(b)	Un manual de calidad.		X	0,00%	0,63%	0,00%	No se ha documentado el manual de calidad
4.2.1 ( c)	Procedimientos documentados y registros exigidos por la norma		X	0,00%	0,63%	0,00%	No se tienen procedimientos documentados exigidos por norma
4.2.1 ( 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	X		0,63%	0,63%	100,00%	La empresa tiene registros que garantizan la planificación y control de sus procesos.
4.2.2	Manual de Calidad: La organización debe establecer y mantener un		X	0,00%	2,50%	0,00%	No se ha establecido un manual de calidad

	manual de calidad que incluya:						
4.2.2(a)	Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y justificación de cualquier exclusión		X	0,00%	0,83%	0,00%	
4.2.2(b)	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad		X	0,00%	0,83%	0,00%	
4.2.2 ( c )	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.		X	0,00%	0,83%	0,00%	
4.2.3	Control de los documentos: Establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:		X	0,00%	2,50%	0,00%	No se ha establecido un procedimiento de control de documentos

4.2.4	Control de los registros: La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición final de los registros.		X	0,00%	2,50%	0,00%	No se ha establecido un procedimiento para el control de registros
5.	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>		X	0,00%	20%	0,00%	No existen registros de revisión por la dirección.
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		X	0,00%	20,00%	0,00%	
6	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>		X	0,00%	20%	0,00%	No se llevan registros apropiados del personal.
6..2	<b>REGISTROS APROPIADOS DE LA EDUCACIÓN, FORMACION, HABILIDADES Y EXPERIENCIA DEL PERSONAL</b>		X	0,00%	20,00%	0,00%	

7	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>			7,22%	20%	36,10%	No se tiene registro de la planificación del producto
7.1	<b>REGISTROS DE LA PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>		X	0,00%	5,00%	0,00%	No se tiene registro de la planificación del producto.
7.2	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.</b>			5,00%	5,00%	100,00%	Se tienen registros de los requisitos exigidos por el cliente.
7.2.2	Registros de la Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.	X		5,00%	5,00%	100%	
7.4	<b>COMPRAS</b>			0,00%	5,00%	0,00%	No se lleva registros de la selección, evaluación y revaluación de proveedores.
7.4.1	Registros de los resultados de las evaluaciones		X	0,00%	5,00%	0%	
7.5	<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>			2,22%	6,67%	33,30%	Se tiene alguna documentación para la producción y prestación del servicio.

7.5.2	Registros de la Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.		X	0,00%	2,22%	0,00%	No se tiene registros de validación de los procesos.
7.5.3	Registros de Identificación y Trazabilidad.	X		2,22%	2,22%	100,00%	Se lleva evidencia con el número de contrato.
7.5.4	Registros de Propiedad del Cliente		X	0,00%	2,22%	0,00%	No se lleva registros de propiedad del cliente.
8	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>		X	0,00%	20%	0,00%	No se tiene documentado actividades de medición, análisis y mejora.
8.2	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		X	0,00%	6,67%	0,00%	No se tiene documentado actividades de seguimiento y medición.
8.2.2	Auditoria Interna.		X	0,00%	1,67%	0,00%	No se tiene documentada la auditoría interna.
8.2.2.(a)	Procedimiento documentado		X	0,00%	0,83%	0,00%	No se tiene procedimiento documentado
8.2.2.(b)	Registro de auditorias internas		X	0,00%	0,83%	0,00%	No se tiene registro de auditorías internas.
8.2.4	Registro de Seguimiento y Medición del Producto.		X	0,00%	1,67%	0,00%	No se tiene registros de seguimiento y medición del producto.
8.3	<b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>			0,00%	6,67%	0,00%	No se tiene documentado el control de producto no conforme.
8.3 (a)	Procedimiento Documentado		X	0,00%	3,33%	0,00%	No hay procedimiento documentado
8.3 (b)	Registro de los productos no conformes		X	0,00%	3,33%	0,00%	No hay registro de productos no conformes.
8.5	<b>MEJORA</b>			0,00%	6,67%	0,00%	No se tienen documentadas acciones de mejora.

8.5.2	Acción Correctiva			0,00%	3,33%	0,00%	No se tienen documentadas las acciones correctivas de la empresa
8.5.2(a)	Procedimiento Documentado.		X	0,00%	0,56%	0,00%	No se tiene procedimiento documentado
8.5.2(b)	Registrarlos resultados de las acciones tomadas.		X	0,00%	0,56%	0,00%	No hay registros de acciones correctivas
8.5.3	Acción Preventiva			0,00%	3,33%	0,00%	No se tienen documentadas las acciones preventivas de la empresa
8.5.3(a)	Procedimiento Documentado		X	0,00%	0,67%	0,00%	No se tiene procedimiento documentado
8.5.3(d)	Registros de las acciones preventivas		X	0,00%	0,67%	0,00%	No hay registros de acciones preventivas

**ANEXO C: MANUAL DE CALIDAD DE LA EMPRESA**



**SERMEBAN LTDA**  
DOCUMENTO  
MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:      FECHA:  
SER-MC-01    JUNIO 1 DE 2009  
VERSIÓN:  
01

TABLA DE CONTENIDO

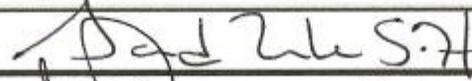
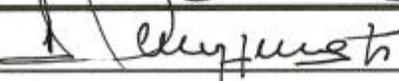
		Pág.
	OBJETIVO	2
	ALCANCE	2
	DEFINICIONES	2
	POLÍTICA DE CALIDAD	3
4	OBJETIVOS DE CALIDAD	4
5	COMPROMISO GERENCIAL	5
6	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA	5
7	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	6
8	ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	7
9	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	8
10	MAPA DE PROCESOS	9
11	DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS	10
12	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	10
13	PERFIL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	23

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	MODIFICACIONES	DOCUMENTO

CONTROL DE DISTRIBUCIONES

COPIA No	ENTREGADA PARA	FECHA DE DEVOLUCIÓN
V01:C01	Gerente	
V01:C02	Coordinador de calidad	

ELABORÓ:	FIRMA: 	COORDINADOR DE CALIDAD
REVISÓ / APROBÓ:	FIRMA: 	GERENTE





















































## ANEXO D: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DE LA EMPRESA

ID	DOCUMENTO	CODIGO	V E R S I O N	FECHA DE	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN	TIPO
1	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>SER-MC-01</b>	02	Diciembre 1 de 2009	Coordinador de Calidad	I-M
2	<b>GESTION GERENCIAL</b>	<b>SER-GG-P-01</b>	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
2.1	Actas de reunión	SER-GG-F-01	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
2.2	Informe de revisión por la gerencia	SER-GG-F-02	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
2.3	Plan de acción	SER-GG-F-03	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
2.4	Indicadores de Gestión	SER-GG-F-04	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
2.5	Planificación del <u>S.G.C</u>	SER-GG-F-05	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
2.6	Presupuesto del SGC	SER-GG-F-06	01	Junio 1 de 2009	Gerente	I-M
3.	<b>COMPRAS</b>	<b>SER-CO-P-01</b>	02	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
3.1	Base de proveedores	SER-CO-F-01	01	Junio 1 de 2009	Gerente	I-M
3.2	Evaluación y/o Re-evaluación de proveedores	SER-CO-F-02	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
3.3	Solicitud de Cotizaciones	SER-CO-F-03	01	Junio 1 de 2009	Gerente	I-M

3.4	Orden de compra	SER-CO-F-04	01	Junio 1 de 2009	Gerente	I-M
3.5	Selección de Proveedores	SER-CO-F-05	01	Junio 1 de 2009	Gerente	I-M
3.6	Requisición de material y servicios	SER-CO-F-06	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
4	<b>GESTION DE LOS RECURSOS</b>	<b>SER-GR-P-01</b>	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
4.1	Evaluación del desempeño	SER-GR-F-01	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
4.2	Plan de capacitación	SER-GR-F-02	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
4.3	Control de capacitación y entrenamiento	SER-GR-F-03	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
4.4	Perfil de los cargos	SER-GR-F-04	01	Junio 1 de 2009	Coordinador de Calidad	I-M
4.5	Eficacia de la capacitación	SER-GR-F-06	01	Junio 1 de 2009	Gerente, coordinador de calidad	I-M
5	<b>MEDICION ANALISIS Y MEJORA</b>	<b>SER-MM -P-01</b>	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
5.1	Calidad y mejora	SER-MM-F-01	01	Junio 1 de 2009	Coordinador de Calidad	I-M
5.2	Programa de auditorias	SER-MM-F-03	01	Junio 1 de 2009	Coordinador de Calidad	I-M
5.3	Selección y evaluación de Auditores	SER-MM-F-04	01	Junio 1 de 2009	Coordinador de Calidad	I-M
5.4	Plan de auditorias	SER-MM-F-05	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
5.5	Informe de auditoria	SER-MM-F-06	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
5.6	Encuesta de satisfacción del Cliente	SER-MM-F-07	01	Junio 1 de 2009	Coordinador de Calidad	I-M
5.7	Correspondencia recibida	SER-MM-F-08	01	Junio 1 de 2009	Coordinador de Calidad	I-M

5.8	Listado de verificación	SER-MM-F-09	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
5.9	Listado maestro de documentos	SER-MM-F-10	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
5.10	Correspondencia enviada	SER-MM-F-11	01	Junio 1 de 2009	Gerente	I-M
5.11	Control de la documentación	SER-MM-F-12	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
6	<b>GESTION COMERCIAL</b>	<b>SER-GC-P-01</b>	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
6.1	Control de gestión comercial	SER-GC-F-01	01	Junio 1 de 2009	Gerente	I-M
6.2	Listado de gestión comercial	SER-GC-F-02	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
7	<b>PRESTACION DEL SERVICIO</b>	<b>SER-PS-P-01</b>	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
7.1	Base de Proyectos	SER-PS-F-01	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
7.2	Plan de calidad	SER-PS-F-02	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M
7.3	Control de mantenimiento preventivo	SER-PS-F-03	01	Junio 1 de 2009	Gerente, Coordinador de Calidad	I-M

		<b>TIPO</b>	
		I: IMPRESO	M: MAGNETICO

Documentos y registros de origen externo	Documentos y registros de origen interno
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentos de constitución y reforma de la empresa (legales)</li> <li>2. Correspondencia recibida.</li> <li>3. Pliegos de condiciones y licitaciones.</li> <li>4. Documentación técnica (especificaciones técnicas).</li> <li>5. Contratos</li> <li>6. Rut.</li> <li>7. Leyes, acuerdos, decretos, resoluciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correspondencia enviada.</li> <li>2. Documentos de administración de personal (hojas de vida, seguridad social, permisos, préstamos, contrato laboral y otros).</li> <li>4. Propuestas y cotizaciones.</li> <li>5. Documentos y requisitos del SGC.</li> </ol>

## ANEXO E: DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

REQUISITO No	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001: 2008	CUMPLE			PUNTAJE			OBSERVACIONES
		SI	NO	NO APLICA	TOTAL	META	CUMPLIMIENTO (%)	
4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	X			20,00%	20%	100%	Se cumple en su totalidad con los requisitos del sistema de gestión de 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	X			10,00%	10%	100%	Se ha establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad.
4.1(a)	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se han determinado los procesos para el sistema de gestión de la calidad.
4.1(b)	Determinar la secuencia e interacción de los procesos.	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se determinó la secuencia e interacción de los procesos.
4.1©	Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se determinaron los criterios y métodos para el control de los procesos.
4.1(d)	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se asegura la disponibilidad de recursos para la operación y seguimiento de los procesos.

4.1(e)	Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se realizará el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos.
4.1(f)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	X			1,67%	1,67%	100,00%	No se implementa acciones para alcanzar resultados planificados.
<b>4.2</b>	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	X			10,00%	10%	100,00%	Se cumple en su totalidad con los requisitos de la documentación.
4.2.1	Generalidades: La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:	X			2,50%	2,50%	100,00%	Son pocas generalidades de documentación cumplidas.
4.2.1(a)	Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad	X			0,63%	0,63%	100,00%	Se realizan declaraciones documentadas de política y objetivos de calidad.
4.2.1(b)	Un manual de calidad.	X			0,63%	0,63%	100,00%	Se estableció el manual de calidad de la empresa
4.2.1©	Procedimientos documentados y registros exigidos por la norma	X			0,63%	0,63%	100,00%	Se elaboran los procedimientos documentados y registros exigidos por la norma.
4.2.1 ( 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	X			0,63%	0,63%	100,00%	La empresa tiene registros que garantizan la planificación y control de sus procesos.
4.2.2	Manual de Calidad: La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:	X			2,50%	2,50%	100,00%	Se documentó el manual de calidad de la empresa.

4.2.2(a)	Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y justificación de cualquier exclusión	X			0,83%	0,83%	100,00%	Está definido el alcance y las exclusiones del sistema de gestión de la calidad en el manual.
4.2.2(b)	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad	X			0,83%	0,83%	100,00%	Los procedimientos documentados están referenciados en el manual de calidad
4.2.2©	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	X			0,83%	0,83%	100,00%	La descripción de los procesos está referenciada en el manual de calidad.
4.2.3	Control de los documentos: Establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:	X			2,50%	2,50%	100,00%	Se estableció el procedimiento de control de documentos
4.2.3(a)	Aprobar los documentos en cuanto su adecuación antes de su emisión	X			0,36%	0,36%	100,80%	
4.2.3(b)	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	X			0,36%	0,36%	100,80%	
4.2.3©	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.	X			0,36%	0,36%	100,80%	
4.2.3(d)	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.	X			0,36%	0,36%	100,80%	
4.2.3(e)	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.	X			0,36%	0,36%	100,80%	

4.2.3(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. Permanecen legibles y fácilmente identificables.	X			0,36%	0,36%	100,80%	
4.2.3(g)	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón	X			0,36%	0,36%	100,80%	
4.2.4	Control de los registros: La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición final de los registros	X			2,50%	2,50%	100,00%	Se estableció el procedimiento para el control de registros
5.	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>				20,00%	20%	100%	Se cumple en un alto porcentaje con los requisitos de la responsabilidad de la dirección.
5.1	<b>COMPROMISO DE DIRECCIÓN</b>	X			3,33%	3,33%	100,00%	La gerencia aumenta su compromiso con el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.
5.1(a)	Comunicación de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	X			0,67%	0,67%	100,00%	Se comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente.

5.1(b)	Establecimiento de la política de calidad	X			0,67%	0,67%	100,00%	Se estableció la política de calidad de la empresa.
5.1©	Asegurando que establecen objetivos de calidad	X			0,67%	0,67%	100,00%	Se establecieron los objetivos de calidad.
5.1(d)	Llevando acabo revisiones por la dirección	X			0,67%	0,67%	100,00%	Se planifica y realiza la revisión por la dirección.
5.1(e)	Asegurando disponibilidad de recursos	X			0,67%	0,67%	100,00%	Se asegura la disponibilidad de recursos.
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	X			3,33%	3,33%	100,00%	Se hace la prestación del servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente.
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	X			3,33%	3,33%	100,00%	La política de calidad de la empresa está establecida.
5.3(a)	Es adecuada al propósito de la organización	X			0,67%	0,67%	100,00%	
5.3(b)	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar la eficacia del SGC	X			0,67%	0,67%	100,00%	
5.3 ©	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad	X			0,67%	0,67%	100,00%	
5.3(d)	Es comunicada dentro de la organización	X			0,67%	0,67%	100,00%	
5.3( e)	Es revisada par su continua adecuación	X			0,67%	0,67%	100,00%	

5.4	PLANIFICACIÓN	X			3,33%	3,33%	100,00%	Se realiza la planificación del sistema de gestión de la calidad.
5.4.1	Objetivos de Calidad	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se establecieron los objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del sistema de calidad	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se hace la planificación del sistema de gestión de la calidad.
5.4.2 (a)	Cumple con los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad.	X			0,83%	0,83%	100,00%	
5.4.2 (b)	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad	X			0,83%	0,83%	100,00%	
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	X			3,33%	3,33%	99,97%	Se cumple una parte de este requisito en la empresa
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.	X			1,11%	1,11%	100%	La responsabilidad y autoridad están definidas.
5.5.2	Representante de la dirección.	X			1,11%	1,11%	100,00%	Se nombra como representante de la dirección al gerente de la empresa
5.5.2 (a)	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	X			0,37%	0,37%	100,00%	
5.5.2 (b)	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad.	X			0,37%	0,37%	100,00%	
5.5.2 ©	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	X			0,37%	0,37%	100,00%	

5.5.3	Comunicación Interna.	X			1,11%	1,11%	100,00%	La empresa asegura que la comunicación interna se haga de manera eficaz
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	X			3,33%	3,33%	100,00%	Se hace la revisión por la dirección, después de realizada la auditoria interna con el fin de implementar acciones de mejora al sistema de gestión de la calidad.
5.6.1	Generalidades	X			1,11%	1,11%	100,00%	
5.6.2	Información de Entrada para la Revisión.	X			1,11%	1,11%	100,00%	
5.6.2 (a)	Los resultados de las auditorias.	X			0,16%	0,16%	100,00%	
5.6.2 (b)	La retroalimentación con el cliente.	X			0,16%	0,16%	100,00%	
5.6.2 ©	El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.	X			0,16%	0,16%	100,00%	
5.6.2 (d)	El estado de las acciones preventivas y correctivas	X			0,16%	0,16%	100,00%	
5.6.2 (e)	Las acciones de seguimiento de revisiones anteriores por la dirección previas.	X			0,16%	0,16%	100,00%	
5.6.2 (f)	Los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad.	X			0,16%	0,16%	100,00%	
5.6.2 (g)	Las recomendaciones para la mejora.	X			0,00%	0,16%	0,00%	
5.6.3	Resultados de la Revisión	X			1,11%	1,11%	100,00%	
5.6.3 (a)	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X			0,37%	0,37%	100,00%	
5.6.3 (b)	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	X			0,37%	0,37%	100,00%	
5.6.3 ©	Las necesidades de recursos.	X			0,37%	0,37%	100,00%	

6	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	X			20,00%	20%	100,00%	Se cumple algunos requisitos de este numeral.
6.1	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS</b>	X			5,00%	5,00%	100%	Existe provisión de recursos
6.1 (a)	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.	X			2,50%	2,50%	100%	Se implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad.
6.1 (b)	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.	X			2,50%	2,50%	100%	Se hace el cumplimiento de los requisitos del cliente.
6.2	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	X			5,00%	5,00%	100,00%	Se cumple con los requisitos exigidos por este numeral
6.2.1	<b>Generalidades</b>	X			2,50%	2,50%	100,00%	El personal de SERMEBAN LTDA es competente de acuerdo a lo establecido en los perfiles de los cargos.
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia.				2,50%	2,50%	100,00%	
6.2.2(a)	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.	X			0,50%	0,50%	100,00%	Se determina la competencia del personal con el establecimiento de los perfiles de los cargos
6.2.2(b)	Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.	X			0,50%	0,50%	100,00%	Se proporcionará formación al personal de la empresa para aumentar su competencia en temas referentes a la calidad y otros.
6.2.2©	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas	X			0,50%	0,50%	100,00%	Se evalúa la eficacia de la Capacitación.

6.2.2(d)	Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.	X			0,50%	0,50%	100,00%	Se difunden los objetivos de calidad al personal
6.2.2(e)	Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	X			0,50%	0,50%	100,00%	Se tiene organizado los registros de educación, formación, habilidades y experiencia
6.3	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	X			5%	5,00%	100,00%	Se tiene la infraestructura adecuada para el funcionamiento de la empresa.
6.3 (a)	<b>Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.</b>	X			1,67%	1,67%	100,00%	Está definido el espacio de trabajo de la empresa.
6.3 (b)	<b>Equipos para los procesos.</b>	X			1,67%	1,67%	100,00%	Están los equipos de procesos necesarios para la empresa.
6.3 ©	<b>Servicios de apoyo</b>	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se cuenta con los elementos de apoyo requeridos por la organización.
6.4	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	X			5%	5,00%	100%	Se tiene el ambiente adecuado para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente.
7	<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>				20%	20%	100%	Se aumenta el cumplimiento de requisitos para la realización del producto.
7.1	<b>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>				5,00%	5,00%	100%	La planificación de la realización se lleva con el

								plan de calidad.
7.1 (a)	Los objetivos de calidad y los requisitos del producto.	X			1,25%	1,25%	100,00%	Estos están definidos previamente
7.1 (b)	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.	X			1,25%	1,25%	100,00%	Los procesos se establecieron previamente.
7.1 ©	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.	X			1,25%	1,25%	100,00%	Se elabora el plan de calidad para definir actividades de verificación, verificación y demás para la aceptación del producto.
7.1 (d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.	X			1,25%	1,25%	100,00%	En el plan de calidad se especifican los registros necesarios para llevar evidencia de la realización del producto.
7.2	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	X			5,00%	5,00%	100,00%	Se establece requisitos del cliente.
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto.	X			1,67%	1,67%	100,00%	Se determinan los requisitos de producto
7.2.1(a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.	X			0,42%	0,42%	100,00%	Se determinan los requisitos especificados por el cliente
7.2.1(b)	Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.	X			0,42%	0,42%	100,00%	Se determinan los requisitos No especificados por el cliente

7.2.1©	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto	X			0,42%	0,42%	100,00%	Se determinaron requisitos legales y reglamentarios.
7.2.1(d)	Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario	X			0,42%	0,42%	100,00%	Se establecieron requisitos adicionales
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	X			1,67%	1,67%	100%	Se hace revisión de los requisitos relacionados con el producto.
7.2.2 (a)	Están definidos los requisitos del producto	X			0,56%	0,56%	100%	Se han definido los requisitos del producto.
7.2.2 (b)	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	X			0,56%	0,56%	100%	Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente
7.2.2 ©	La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos	X			0,56%	0,56%	100%	La empresa cumple con los requisitos definidos.
7.2.3	Comunicación con el Cliente.	X			1,67%	1,67%	100%	Existe comunicación con el cliente
7.2.3 (a)	La información sobre el producto	X			0,56%	0,56%	100%	Existe información sobre el producto.
7.2.3 (b)	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	X			0,56%	0,56%	100%	Se hacen consultas y modificaciones que el cliente comunique
7.2.3 ©	La retroalimentación con el cliente	X			0,56%	0,56%	100%	Hay retroalimentación con el cliente
7.3	<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>			X				EXCLUSIÓN
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo.			X				

7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo			X				
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo.			X				
7.3.7	Control de los Cambios en el Diseño y Desarrollo.			X				
7.4	<b>COMPRAS</b>				5,00%	5,00%	100%	Se cumple en un alto porcentaje con los requisitos de compras
7.4.1	Proceso de Compras	X			1,67%	1,67%	100%	Se establece el proceso de compras donde se seleccionan, evalúan y revalúan los proveedores.
7.4.2	Información de las Compras				1,67%	1,67%	100%	Se tiene información de compras que describa el producto.
7.4.2 (a)	Los requisitos de aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	X			0,56%	0,56%	100%	Se tiene el procedimiento de compras para la aprobación de productos comprados.
7.4.2(b)	Los requisitos para la calificación del personal	x			0,56%	0,56%	100%	Se tiene una evaluación de proveedores.
7.4.2 ©	Los requisitos del SGC	X			0,56%	0,56%	100%	Se tiene los requisitos del SGC en el manual de

								calidad.
7.4.3	Verificación del Producto Comprado.	X			1,67%	1,67%	100%	Se verifica el producto comprado por medio de las órdenes de compra.
7.5	<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				5,00%	5,00%	100%	Se tienen pocos requisitos que evidencien la producción y prestación del servicio.
7.5.1	Control de la Producción y Prestación del Servicio.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Los controles para el control de la producción y prestación del servicio se hacen con los procedimientos y registros establecidos por la empresa.
7.5.1( a)	La disponibilidad de información que describa las características del producto.	X			0,50%	0,5%	100%	Las especificaciones técnicas describen las características del producto.
7.5.1( b)	La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario			X	0%	0,00%	0%	No se requieren.
7.5.1( c)	El uso del equipo apropiado.			X	0,00%	0,00%	0%	No se requiere
7.5.1( d)	La disponibilidad y uso de equipos de medición.			X	0,00%	0,00%	0%	EXCLUSION
7.5.1( e)	La implementación del seguimiento y medición.	X			0,50%	0,5%	100%	Se hace con el plan de calidad.
7.5.1( f)	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la			X	0,00%	0,00%	0%	No se requiere.

	entrega del producto.							
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.				1,00%	1,00%	100,00%	Se establecen algunos criterios para la validación de los procesos de producción y prestación del servicio
7.5.2( a)	Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.	X			0,33%	0,33%	100,00%	Se realiza con los criterios de los procedimientos documentados.
7.5.2( b)	La aprobación de los equipos y calificación del personal			X	0%	0,00%	0,00%	No se requiere
7.5.2( c)	El uso de métodos y procedimientos específicos.		X		0,33%	0,33%	100,00%	Se documentan procedimientos.
7.5.2( d)	Los requisitos de los registros.	X			0,33%	0,33%	100,00%	Se llevan registros de las actividades de la empresa.
7.5.2( e)	La revalidación.			X	0%	0%	0,00%	No se requiere actividades de revalidación.
7.5.3	Identificación y Trazabilidad.	X			1,00%	1,00%	100,00%	La identificación y trazabilidad se lleva con el número del contrato.
7.5.4	Propiedad del Cliente	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se cuida lo que el cliente entregue
7.5.5	Preservación del Producto	X			1%	1,00%	100,00%	Se preserva el producto del cliente de manera adecuada
7.6	<b>CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.</b>			X				EXCLUSION

8	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	X			20,00%	20%	100,00%	Se implementan acciones de medición, análisis y mejora
8.1	<b>GENERALIDADES</b>	X			4,00%	4,00%	100,00%	Se planifica e implementa los procesos de seguimiento medición y análisis.
8.1 (a)	Mostrar la conformidad con los requisitos del producto.	X			1,33%	1,33%	100,00%	
8.1 (b)	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.	X			1,33%	1,33%	100,00%	
8.1 ©	Mejorar continuamente la eficacia del sistema.	X			1,33%	1,33%	100,00%	
8.2	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		X		4,00%	4,00%	100,00%	Se implementan en un alto porcentaje actividades de seguimiento y medición
8.2.1	Satisfacción del Cliente.		X		1,00%	1,00%	100,00%	Se elaboró la encuesta de satisfacción del cliente.
8.2.2	Auditoria Interna.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se hace la auditoria interna para evaluar cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
8.2.2 (a)	Es conforma con las disposiciones planificadas.	X			0,50%	0,50%	100,00%	
8.2.2(b)	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	X			0,50%	0,50%	100,00%	
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se hará la medición de los procesos a través de los indicadores de gestión.

8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se hace medición y seguimiento al producto
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	X			4,00%	4,00%	100,00%	Se asegura que el producto No Conforme se identifica y controla para prevenir la entrega al cliente
8.3 (a)	Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se toma acciones para eliminar no conformidad detectada.
8.3 (b)	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o el cliente.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se hace bajo concesión del cliente.
8.3 ©	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se toman acciones para impedir el uso de producto No conforme
8.3 (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 empezado su uso.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se toman acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales del producto no conforme.
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	X			4,00%	4,00%	100,00%	Se implementa el análisis de datos en la empresa.
8.4(a)	La satisfacción del cliente.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se analiza la satisfacción del cliente.
8.4(b)	La conformidad con los requisitos del producto.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se analiza la conformidad del producto.

8.4 (c)	Las características y tendencias de los procesos y productos	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se analiza la tendencia de procesos y productos
8.4(d)	Los proveedores.	X			1,00%	1,00%	100,00%	Se analiza el comportamiento de los proveedores
8.5	MEJORA	X			4,00%	4,00%	100,00%	Se hacen actividades de mejora.
8.5.1	Mejora Continua	X			1,33%	1,33%	100,00%	La mejora continua se implementa mediante el uso de la política y objetivos de calidad, el análisis de datos, con acciones correctivas y preventivas.
8.52	Acción Correctiva: La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir	X			1,33%	1,33%	100,00%	La empresa toma acciones correctivas para eliminar las No conformidades presentadas en la empresa.
8.5.2(a)	Revisar las no conformidades	X			0,22%	0,22%	100,00%	
8.5.2(b)	Determinar las causas de no conformidades.	X			0,22%	0,22%	100,00%	
8.5.2(C)	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades vuelvan a ocurrir	X			0,22%	0,22%	100,00%	
8.5.2(d)	Determinar e implementar las acciones necesarias.	X			0,22%	0,22%	100,00%	

8.5.2(e)	Registrarlos resultados de las acciones tomadas.	X			0,22%	0,22%	100,00%	
8.5.2(f)	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	X			0,22%	0,22%	100,00%	
8.5.3	Acción Preventiva: La organización debe determinar para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia	X			1,33%	1,33%	100,00%	La empresa toma acciones preventivas para eliminar las No conformidades que puedan presentarse.
8.5.3(a)	Determinar las No conformidades potenciales	X			0,27%	0,27%	100,00%	
8.5.3(b)	Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No conformidades.	X			0,27%	0,27%	100,00%	
8.5.3©	Determinar e implementar las acciones necesarias.	X			0,27%	0,27%	100,00%	
8.5.3(d)	Registrarlos resultados de las acciones tomadas.	X			0,27%	0,27%	100,00%	
8.5.3(e)	Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	X			0,27%	0,27%	100,00%	

## ANEXO F: PLANIFICACIÓN DEL SGC EN SERMEBAN LTDA.

	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO:</b>  SER-GG-F-05	<b>F. ACTUALIZACIÓN:</b>  JUNIO 1 DE 2009
	<b>DOCUMENTO</b> PLANIFICACIÓN DEL SGC	<b>VERSIÓN:</b>  1	<b>PÁGINA:</b>  1 de 1

Proceso	Actividad a realizar	Responsable	MES PROGRAMADO AÑO 2009												Observaciones	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
GESTIÓN GERENCIAL	Revisión de la política, objetivos de calidad y alcance del SGC	GERENTE													X	Sandra CYGA las reviso
	Cálculo de los indicadores de gestión y de los objetivos de calidad	GERENTE													X	Los indicadores superaron expectativas.
	Revisión por la gerencia y planes de acción	GERENTE													X	Se llevo a cabo la revisión por la dirección y los planes de acción.
	Reportar las decisiones gerenciales y los cambios que afectan la integridad del sistema en las actas de reunión	GERENTE							X	X	X	X	X	X		
GESTIÓN COMERCIAL	Investigación y análisis de procesos licitatorios y/o contratos	GERENTE						X	X	X	X	X	X	X		
	Presentación de propuestas	GERENTE														
	Diligenciamiento del control de procesos de gestión comercial	GERENTE														
GESTIÓN DE RECURSOS	Definir plan de capacitación y entrenamiento	GERENTE Y COOR. DE CALIDAD							X	X	X	X				
	Control de capacitación y entrenamiento	COOR. DE CALIDAD							X	X	X	X				
	Evaluación del desempeño del personal	GERENTE Y COORDINADOR DE CALIDAD					X						X			



**ANEXO G: CONTROL DE CAPACITACIONES.**

	SERMEBAN LTDA	CÓDIGO SER-GR-F-03	FECHA DE ACTUALIZACIÓN JUNIO 1 DE 2009
	DOCUMENTO CONTROL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2

Proyecto: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 08. 15.	Hora: 8.00
--	-------------------	-------------------------	---------------

Dirigido: Todo el personal

Objetivo: Dar a conocer el Mapa de Procesos y las Caracterizaciones.

Temas: Mapa de procesos y caracterizaciones.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Alvin Huffington	Gerente	
Sandra Gómez Hernández	Coordinadora de calidad	
Dannya Huffington	Obrera	Dannya Huffington
Phillip Huffington	Vigía de calidad	Phillip Huffington
Gustavo Madariaga	Obrero	Gustavo Madariaga
Rosa Ruiz	Representante legal	Rosa Ruiz

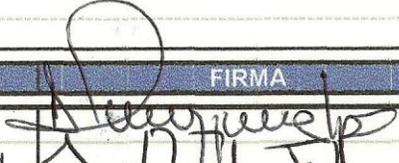
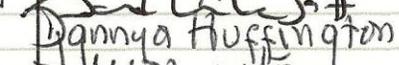
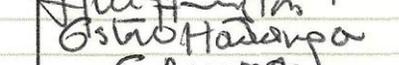
	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> SER-GR-F-03	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> JUNIO 1 DE 2009
	<b>DOCUMENTO</b> CONTROL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>PÁGINA</b> 1 DE 2

Proyecto: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 09. 12.	Hora: 8.00
--	-------------------	-------------------------	---------------

Dirigido: Todo el personal

Objetivo: Dar a conocer la Política y objetivos de calidad como mecanismo de intension global que requiere sermeban con su SGC.

Temas: Política y objetivos de calidad

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Alvin Huffington	Gerente	
Sandra Gómez Hernández	Coordinadora de calidad	
Dannya Huffington	Obrera	Dannya Huffington
Phillip Huffington	Vigía de calidad	
Gustavo Madariaga	Obrero	Gustavo Madariaga
Rosa Ruiz	Representante legal	Rosa Ruiz

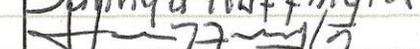
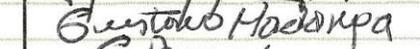
	SERMEBAN LTDA	CÓDIGO SER-GR-F-03	FECHA DE ACTUALIZACIÓN JUNIO 1 DE 2009
	DOCUMENTO CONTROL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2

Proyecto: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 11. 07	Hora: 8.00
---	-------------------	------------------------	---------------

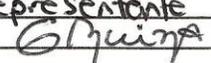
Dirigido: Todo el personal

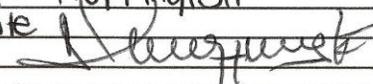
Objetivo: Fundamento Norma ISO 9001:2008

Temas: Fundamento Norma ISO 9001:2008

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Alvin Huffington	Gerente	
Sandra Gómez Hernández	Coordinadora de calidad	
Dannya Huffington	Obrera	
Phillip Huffington	Vigía de calidad	
Gustavo Madariaga	Obrero	
Rosa Ruiz	Representante legal	

## ANEXO H: EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN.

	SERMEBAN LTDA	CODIGO: SER-GR-F-06	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: JUNIO1 DE 2009
	DOCUMENTO: EFICACIA DE LA CAPACITACION	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1
Contrato: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 08. 15.	Hora: 08:00 a.m.
Temas a Evaluar:			
Mapa de procesos y caracterizaciones.			
NOMBRE: Rosa Ruiz			
CARGO: Representante legal			
FIRMA: 			
Seleccione con una X la respuesta correcta según lo explicado en la capacitación			
1. En el mapa de procesos existen:			
<input checked="" type="checkbox"/> Entradas, procesos y salidas <input type="checkbox"/> b. Entradas <input type="checkbox"/> c. No hay nada dentro del mapa			
2. Cuales son la caracterizaciones de Sermeban			
<input type="checkbox"/> a. gerencial, g. recursos y g. comercial <input checked="" type="checkbox"/> G. gerencial, g. recursos, g. comercial, compras, medición analisis y mejora y prestación del servicio <input type="checkbox"/> c. medición analisis y mejora y prestación del servicio			
<b>OBSERVACIONES</b>			
Ninguna			
Firma Instructor: MARIO MARTINEZ		Firma: Firma Coordinador de Calidad: 	

	SERMEBAN LTDA	CODIGO: SER-GR-F-06	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: JUNIO 1 DE 2009
	DOCUMENTO: EFICACIA DE LA CAPACITACION	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1
Contrato: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 08. 15.	Hora: 08:00 a.m.
Temas a Evaluar:			
Mapa de procesos y caracterizaciones.			
NOMBRE: ALVIA HOFFINGTON			
CARGO: Gerente			
FIRMA: 			
Seleccione con una X la respuesta correcta según lo explicado en la capacitación			
1. En el mapa de procesos existen:			
<input checked="" type="checkbox"/> Entradas, procesos y salidas <input type="checkbox"/> b. Entradas <input type="checkbox"/> c. No hay nada dentro del mapa			
2. Cuales son la caracterizaciones de Sermeban			
<input type="checkbox"/> a. gerencial, g. recursos y g. comercial <input checked="" type="checkbox"/> G. gerencial, g. recursos, g. comercial, compras, medición analisis y mejora y prestación del servicio <input type="checkbox"/> c. medición analisis y mejora y prestación del servicio			
<b>OBSERVACIONES</b>			
Ninguna			
Firma Instructor:		Firma: Firma Coordinador de Calidad:	
MARIO MARTINEZ			



SERMEBAN LTDA	CODIGO: SER-GR-F-06	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: JUNIO1 DE 2009
DOCUMENTO: EFICACIA DE LA CAPACITACION	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

Contrato: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 08. 15.	Hora: 08:00 a.m.
--	-------------------	-------------------------	---------------------

Temas a Evaluar:  
 Mapa de procesos y caracterizaciones.  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

NOMBRE: Phillip Huffington  
 CARGO: Nipia de calidad  
 FIRMA: *[Handwritten Signature]*

Seleccione con una X la respuesta correcta según lo explicado en la capacitación

1. En el mapa de procesos existen:

- a. Entradas, procesos y salidas
- b. Entradas
- c. No hay nada dentro del mapa

2. Cuales son la caracterizaciones de Sermeban

- a. gerencial, g. recursos y g. comercial
- b. G. gerencial, g. recursos, g. comercial, compras, medición análisis y mejora y prestación del servicio
- c. medición análisis y mejora y prestación del servicio

**OBSERVACIONES**

*Ninguna*

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

Firma Instructor: <b>MARIO MARTINEZ</b>	Firma: Firma Coordinador de Calidad: <i>[Handwritten Signature]</i>
--	--



SERMEBAN LTDA	CODIGO: SER-GR-F-06	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: JUNIO1 DE 2009
DOCUMENTO: EFICACIA DE LA CAPACITACION	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

Contrato: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 08. 15.	Hora: 08:00 a.m.
--	-------------------	-------------------------	---------------------

Temas a Evaluar:  
 Mapa de procesos y caracterizaciones.  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

NOMBRE: Danyca Huffington  
 CARGO: opera  
 FIRMA: Danyca Huffington R

Seleccione con una X la respuesta correcta según lo explicado en la capacitación

1. En el mapa de procesos existen:

- Entradas, procesos y salidas
- b. Entradas
- c. No hay nada dentro del mapa

2. Cuales son la caracterizaciones de Sermeban

- a. gerencial, g. recursos y g. comercial
- G. gerencial, g. recursos, g. comercial, compras, medición analisis y mejora y prestación del servicio
- c. medición analisis y mejora y prestación del servicio

**OBSERVACIONES**

Ninguna

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Firma Instructor: <u>MARIO MARTINEZ</u>	Firma Firmador de Calidad: <u>[Signature]</u>
--	--









SERMEBAN LTDA	CÓDIGO SER-GR-F-06	FECHA DE ACTUALIZACION: JUNIO 1 DE 2009
DOCUMENTO: EFICACIA DE LA CAPACITACION	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

Contrato: Contrato: Contrato 941 de 2008 B/ja Santander (uni.nacional) y Contrato No 4022071 ECOPEROL S.A.	Lugar: Oficina	Fecha: 2009. 11. 07	Hora: 08:00 a.m.
--	-------------------	------------------------	---------------------

Temas a Evaluar:  
Fundamento Norma ISO 9001:2008

---



---



---



---

NOMBRE: Gustavo Madariaga  
 CARGO: obrero  
 FIRMA: Gustavo Madariaga R

Seleccione con una X la respuesta correcta según lo explicado en la capacitación

1. Son aquellas características que cumplen con requisitos

- a. Trabajo
- b. Calidad
- c. Vision

2. Es uno de los 7 principios de la Calidad

- a. Enfoque al Cliente
- b. Trabajar con Podadora
- c. Medir la Distancia

**OBSERVACIONES**

Ninguna

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Firma Instructor: <u>MARIO MARTINEZ</u>	Firma Firma Coordinador de Calidad: <u>[Signature]</u>
--	---





## ANEXO I: REVISIONES EFECTUADAS POR PARTE DEL CONVENIO CYGA PARA LA PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA.

	
CONVENIO INTEGRAL DESARROLLO DE PROVEEDORES DHS 180 - 08	
ACTA DE CONSULTORÍA	

<b>1. EMPRESA:</b> SERMEBAN LTDA	<b>2. CONVENIO No.:</b> DHS 108-08
<b>FECHA:</b> 23/12/09	<b>3. LUGAR:</b> Carrera 40 No. 29B - 28
<b>4. TEMA:</b> Acta de Visita Supervisión de Avances de Consultoría.	

5. ASISTENTES:		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
Alvin David Huffington	Gerente	SERMEBAN LTDA.
Mario Martínez	Consultor CYGA	CYGA
Sandra Milena Gómez	Coordinador de Calidad	SERMEBAN LTDA
Helga Yohanna Camargo	Coordinador Regional	CORPORACION CYGA
Sandra Patricia Vargas Cordero	Líder Técnico	CYGA

CUMPLIMIENTO DE TAREAS			
TAREA	CUMPLIO (SI/NO)	RESPONSABLE	OBSERVACION
Revisión del avance del Sistema de Gestión de la Calidad.	SI	Sandra Patricia Vargas Cordero Personal Empresa	Aplicación del formato 3. Acta Avance por SGC
Comentarios, compromisos y sugerencias.	SI	Sandra Patricia Vargas Cordero	Ver formato 3. Acta Avance por SGC

6. DESARROLLO
<p>Se efectuó seguimiento al avance del proceso, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el Líder Técnico en la visita anterior: ver formato 3. Acta Avance del SGC en sus fases de planificación, documentación, implementación, capacitación y evaluación adjunto.</p> <p>Así, mismo se clarifico el alcance del SGC vs categoría dada por ECOPETROL para la empresa.</p>

7. COMPROMISOS		
QUE	QUIEN	CUANDO
Aplicar las recomendaciones dadas nuevamente por el líder técnico (Ver registro 3. Avance del SGC: COMENTARIOS).	Gerente Coordinador de Calidad Consultor CYGA	19/12/09
Efectuar una revisión contrato vs plan de calidad vs requisitos norma aplicables vs registros del SGC	Gerente Coordinador de	19/12/09



CONVENIO INTEGRAL DESARROLLO DE PROVEEDORES DHS 180 - 08

ACTA DE CONSULTORÍA

(aplicables a los procesos).	Calidad Consultor CYGA	
Generar AC (en caso aplicable), AP a los procesos del SGC	Gerente Coordinador de Calidad Consultor CYGA	19/12/09
Revisar informe de interventoría y en caso requerido registrar PNC.	Gerente Coordinador de Calidad Consultor CYGA	19/12/09
Registrar el reclamo reportado por el cliente, en cuanto a que no se estaban repartiendo los volantes.	Gerente Coordinador de Calidad Consultor CYGA	19/12/09

8. REGISTRO DE ASISTENCIA		
NOMBRE	EMPRESA	FIRMA
Alvin David Huffington	SERMEBAN LTDA.	
Mario Martínez	CYGA	
Sandra Milena Gómez	SERMEBAN LTDA	
Helga Yohanna Camargo	CORPORACION CYGA	
Sandra Patricia Vargas Cordero	CYGA	

**NOTA:** Se clarifica que el Coord. Regional y el Consultor no estuvieron en toda la sesión de trabajo, por lo cual no aparece la firma.

## ANEXO J: PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> SER-MM-F-05	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> JUNIO 1 DE 2009
	<b>DOCUMENTO</b> PLAN DE AUDITORÍAS	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>PÁGINA</b> 1 DE 1

Ciclo de Auditoría No: 0 1	Auditoría No: 01	Fecha elaboración: sábado 05 de diciembre
----------------------------	------------------	---

Objetivo: Verificar la planeación y los resultados logrados en el sistema de gestión de la calidad de SERMEBAN LTDA

Alcance: Se revisaron los procesos y actividades establecidos en la empresa para gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad, según el mapa de procesos

Áreas a auditar (Responsable): área administrativas y operativas.

Documentos de referencia: NTC ISO 9001:2008, Requisitos legales y complementarios aplicables a la actividad económica de la empresa, Manual de la calidad, Normas interna de la empresa, especificaciones técnicas.

Equipo Auditor: Mario Alberto Martínez León

Reunión de apertura (Día/Mes/Año) 09/12/2009	Reunión de cierre (Día/Mes/Año) 10/12/2009	Fecha entrega informe final: 10/12/2009
---	---	--

TIPO DE ACTIVIDAD	REQUISITO NTC-ISO 9001	FECHA			HORA		AUDITADO	AUDITOR
		Día	Mes	Año	Inicia	Final		
Reunión de apertura					8 00	8 30		
Compras	7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.3, 7.5.5	0 9	1 2	0 9	8 30	10 30	Gerente	DRC
Gestión de los recursos	6.2, 6.2.1, 6.2.2, 8.5.1	0 9	1 2	0 9	10 30	12 30	Coordinadora de Calidad	DRC
Almuerzo		0 9	1 2	0 9	12 30	2 30		
Gestión Comercial	7.2.1, 7.2.2, 7.2.3	0 9	1 2	0 9	2 30	4 30	Coordinador de Calidad	DRC
Medición, Análisis y mejora	4.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.2.2, 8.5.1	0 9	1 2	0 9	4 30	6 30	Coordinador de Calidad	DRC
Prestación del servicio	6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.2.3, 7.6.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.4, 6.3, 6.4, 7.4.3, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.5.1	1 0	1 2	0 9	7 30	10 00	Gerente, Coordinadora de Calidad	DRC
Gestión Gerencial	4.2.4, 4.2.1, 5, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.4.2, 5.5, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.4	1 0	1 2	0 9	10 00	12 00	Gerente Coordinadora de Calidad	DRC
Reunión de Cierre		1 0	1 2	0 9	12 00	2 30	Gerente Coordinadora de Calidad	DRC

## ANEXO K: INDICADORES DE GESTIÓN.

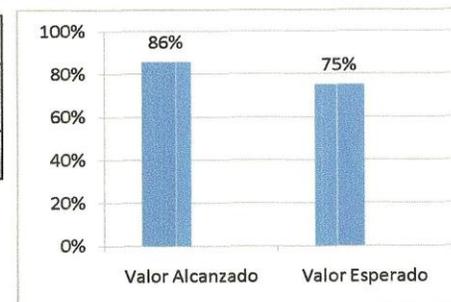
	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> SER-GG-F-04	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> JUNIO 1 2009
	<b>DOCUMENTO</b> INDICADORES DE GESTIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>PÁGINA</b> 1 DE 2

Fecha: 1 diciembre 2009

<b>Proceso:</b>	Compras
<b>Objetivo:</b>	Utilizar los proveedores adecuados para ofrecer un servicio de muy buena calidad.
<b>Indicador:</b>	Porcentaje de proveedores adecuados.
<b>Frecuencia:</b>	Semestral
<b>Meta:</b>	75%
<b>Responsable:</b>	Gerente

**Periodo Evaluado:**

Variable	Valor	Valor Alcanzado	Valor Esperado
Nº de Re/eva.provee. mayores a 8	6	86%	75%
Nº total de Re/evaluaciones proveedores	7		



	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>SER-GG-F-04</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> <b>JUNIO 1 2009</b>
	<b>DOCUMENTO</b> <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>1</b>	<b>PÁGINA</b> <b>2 DE 2</b>

Meta Alcanzada:	86%
-----------------	-----

Análisis: La mayoría de los proveedores de la empresa SERMEBAN LTDA son los adecuados para la ejecutar contratos relacionados con el objeto social de los contratos.

	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>SER-GG-F-04</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> <b>JUNIO 1 2009</b>
	<b>DOCUMENTO</b> <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>1</b>	<b>PÁGINA</b> <b>1 DE 2</b>

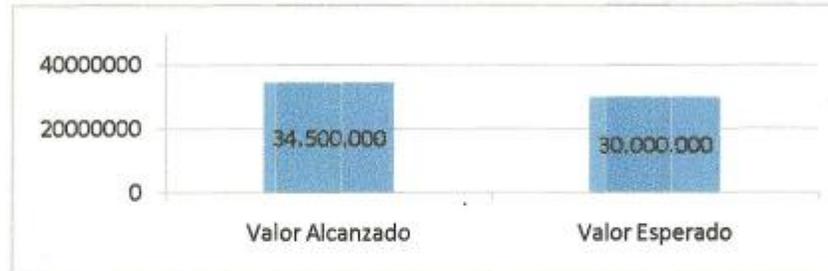
Fecha: 1 diciembre 2009

<b>Proceso:</b>	Gestion Comercial
<b>Objetivo:</b>	Cumplimiento proyecciones en ventas Volumen de ventas .
<b>Indicador:</b>	
<b>Frecuencia:</b>	Semestral
<b>Meta:</b>	10.000.000
<b>Responsable:</b>	Gerente

**Periodo Evaluado:**

Variable	Valor	Valor Alcanzado	Valor Esperado
Ventas	34.500.000	34500000,00	30.000.000

	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>SER-GG-F-04</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> <b>JUNIO 1 2009</b>
	<b>DOCUMENTO</b> <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b> <b>1</b>	<b>PÁGINA</b> <b>2 DE 2</b>



<b>Meta Alcanzada:</b>	
<b>34500000,00</b>	
<p>Las ventas alcanzadas por la empresa sobrepasaron sus expectativas, lo que garantiza el funcionamiento y los compromisos fin tenga la organización.</p>	

	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> SER-GG-F-04	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> JUNIO 1 2009
	<b>DOCUMENTO</b> INDICADORES DE GESTIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>PÁGINA</b> 1 DE 2

Fecha: 1 diciembre 2009

Proceso:	Gestión de recursos
Objetivo:	Obtener recurso humano competente para cada una de las actividades de la empresa.
Indicador:	Porcentaje de personal competente.
Frecuencia:	Semestral
Meta:	80%
Responsable:	Gerente

**Periodo Evaluado:**

Variable	Valor	Valor Alcanzado	Valor Esperado
Nº de Eva. Mayores a 4	6	86%	80%
Nº de Eva personal	7		



 SERMEBAN LTDA	SERMEBAN LTDA	CÓDIGO SER-GG-F-04	FECHA DE ACTUALIZACIÓN JUNIO 1 2009
	DOCUMENTO INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN 1	PÁGINA 2 DE 2

Meta Alcanzada: 86%

Análisis: Se evidencia que el personal de SERMEBAN LTDA es competente. Se espera realizar estas evaluación en otros proyectos.

 SERMEBAN LTDA	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> SER-GG-F-04	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> JUNIO 1 2009
	<b>DOCUMENTO</b> INDICADORES DE GESTIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>PÁGINA</b> 1 DE 2

Fecha: 1 diciembre 2009

<b>Proceso:</b>	Medición análisis y mejora
<b>Objetivo:</b>	Lograr la satisfacción de las necesidades del cliente.
<b>Indicador:</b>	Puntaje obtenido en las encuestas de satisfacción.
<b>Frecuencia:</b>	Semestral
<b>Meta:</b>	7.0 puntos
<b>Responsable:</b>	Gerente

**Periodo Evaluado:**

Variable	Valor	Valor Alcanzado	Valor Esperado
Puntaje obtenido en la encuesta de satisfacción del cliente Universidad Nacional	9	9	7
Puntaje obtenido en la encuesta de satisfacción del cliente ECOPETROL S.A.	9	9	7

	SERMEBAN LTDA	CÓDIGO SER-GG-F-04	FECHA DE ACTUALIZACIÓN JUNIO 1 2009
	DOCUMENTO INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN 1	PÁGINA 2 DE 2



Meta Alcanzada: 7.0 puntos

Análisis: Meta superada. La Universidad nacional Y ECOPETROL S.A. Tienen un buen concepto de la organización. Se sigue cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes.

	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO SER-GG-F-04</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN JUNIO 1 2009</b>
	<b>DOCUMENTO INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN 1</b>	<b>PÁGINA 1 DE 2</b>

Fecha: 1 diciembre 2009

Proceso:	Gestión gerencial
Objetivo:	Mantener y mejorar los procesos del S.G.C.
Indicador:	Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores de Gestión
Frecuencia:	Semestral
Meta:	90%
Responsable:	Gerente

Periodo Evaluado:

Variable	Valor	Valor Alcanzado	Valor Esperado
Nº de Indicadores que cumplieron el valor alcanzado	6	100%	90%
Nº de Indicadores Total	6		



	SERMEBAN LTDA	CÓDIGO SER-GG-F-04	FECHA DE ACTUALIZACIÓN JUNIO 1 2009
	DOCUMENTO INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN 1	PÁGINA 2 DE 2

Meta Alcanzada: 100%

Análisis: Meta alcanzada. Al 100%. Se evidencia el cumplimiento de mejora del SGC de la organización, se espera seguir cumpliendo a futuro todos los indicadores como política de mejoramiento del SGC.

	<b>SERMEBAN LTDA</b>	<b>CÓDIGO</b> SER-GG-F-04	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> JUNIO 1 2009
	<b>DOCUMENTO</b> INDICADORES DE GESTIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>PÁGINA</b> 1 DE 2

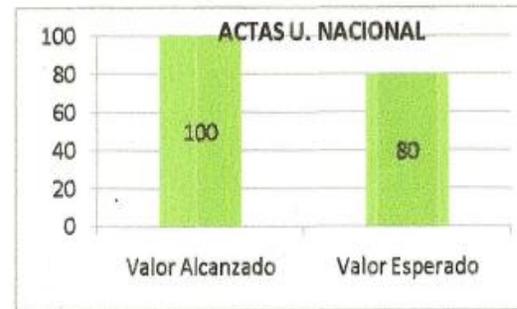
Fecha: 1 diciembre 2009

<b>Proceso:</b>	Prestacion del Servicio
<b>Objetivo:</b>	Lograr el cumplimiento de las especificaciones tecnicas
<b>Indicador:</b>	Numero de actas aprobadas por interventoria/No Actas totales
<b>Frecuencia:</b>	Semestral
<b>Meta:</b>	80%
<b>Responsable:</b>	Gerente

**Periodo Evaluado:**

Variable	Valor	Valor Alcanzado	Valor Esperado
Actas Aprobadas por Ecopetrol	100%	100	80
Actas Aprobadas por la Nacional	100%	100	80

	SERMEBAN LTDA	CÓDIGO SER-GG-F-04	FECHA DE ACTUALIZACIÓN JUNIO 1 2009
	DOCUMENTO INDICADORES DE GESTIÓN	VERSIÓN 1	PÁGINA 2 DE 2



Meta Alcanzada: 100%.

Análisis: Meta superada. Las actas por parte del cliente tanto para Ecopetrol como para la U. Nacional fueron aprobadas y no se presentaron inconsistencias por parte de la Interventoría.





## ANEXO M: FORMULARIO DE SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN CON ICONTEC

La información que se incluya en este formulario es confidencial y tiene el propósito de conocer las características de su organización y del sistema de gestión, con el fin de presentar una propuesta adecuada con las necesidades específicas de su organización. La oportunidad y exactitud en la información declarada permitirá planificar las actividades necesarias para la prestación del servicio.

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN :			
Razón Social	SERMEBAN LTDA		
Dirección para correspondencia	Carrera 40 No 29B-28 Barrio el Cerro		
Teléfono / Fax	6204771 – 3153726665		
Sitio Web	----		
Ciudad	Barrancabermeja - Santander	País	Colombia
Gerente / Representante legal	Alvin David Huffington Rodríguez / Gladis Rosa Ruiz Angulo		
Correo electrónico	sermebanltda@hotmail.com ; sandrita_12345@hotmail.com		
Teléfono / Fax	6204771 – 3153726665		
Dirección	carrera 40 no 29b-71		
Ciudad	Barrancabermeja, Santander	País	Colombia
1.1 NIT – Número de identificación tributaria o su equivalente	829.003.496-0		

<b>2 INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN.</b>			
Nombre	Alvin David Huffington Rodríguez		
Cargo	Gerente		
Correo electrónico	sermebanltda@hotmail.com		
Teléfono / Fax	6204771 – 3153726665		
Dirección	Carrera 40 No 29B-28 Barrio el Cerro		
Ciudad	Barrancabermeja, Santander	País	Colombia
Observaciones			

<b>3 REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SERVICIO SOLICITADO.</b>
<p>Favor indicar con (X), en la tabla 1, el servicio(os) solicitado (os).</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso de SGI, se deben indicar cuales son los referenciales integrados.</p> <p>SGI: Sistema de Gestión Integrada, es aquel que tiene la misma orientación estratégica, comparte los mismos objetivos y, en sus procesos se gestiona el cumplimiento simultáneo de <u>dos o más</u> referenciales de sistemas de gestión soportados en la misma documentación. Esta condición la verificará ICONTEC antes de establecer una propuesta del servicio, con el fin de adecuarse a las condiciones reales del Sistema de Gestión de la Organización.</p>

TABLA 1										
NORMA	Preauditoria			Otorgamiento			Ampliación			Renovación
<b>7.1.1.1</b>										
ISO 9001					X					
ISO 14001										
OHSAS 18001										
ISO 22000 (incluye plan APPCC (HACCP))										
ISO 27001										
ISO 13485										
NCh 2728										
NTCGP 1000 (Colombia)										
Responsabilidad Integral (Colombia)										
NCh 2909										
Buenas Prácticas de Manufactura										
Otro:										
Sistema de gestión integrado										

Sistema de gestión no integrado											
Observaciones de la empresa:											

<b>4 INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.</b>
Alcance solicitado para la Certificación de Sistema de Gestión.
<p>Describa el alcance previsto del sistema de gestión para la certificación en términos de los procesos del negocio o los procesos de realización (los orientados al cliente) o misionales incluyendo las categorías genéricas de producto (materiales o servicios o software) y si es pertinente el mercado al cual se orienta.</p> <p>Llene esta sección solamente para los sitios que se van a incluir en el certificado para el cual está presentando esta solicitud.</p> <p>Se recomienda seleccionar palabras como: diseño, venta, producción, prestación de servicio de...,</p>

instalación, mantenimiento, almacenamiento, etc.

El alcance solicitado puede ser modificado como resultado de la auditoria, para reflejar con exactitud las actividades en las cuales la organización demuestra que el Sistema de gestión se ha implementado y cumple con los requisitos.

Ampliación: Favor indicar el alcance actual y el alcance a someter a la ampliación.

**Alcance propuesto:**

**Servicio de logística informativa en suministro de comunicados, fotocopiado y alquiler de equipos de oficina.**

	SI	NO
Para el Sistema de Gestión con el alcance indicado anteriormente, ¿se tienen procesos de origen externo o subcontratado?		X

En caso de ser afirmativo, indique cuales:

#	PROCESO	ACTIVIDADES
1		
2		
3		
4		

#### **4.1 EN CASO DE SOLICITUD CON ISO 9001, ISO 13485 , NTC-GP 1000**

Por favor indicar los requisitos del capítulo 7 de la norma solicitada, excluidos por la Organización para su Sistema de Gestión de la Calidad y la justificación para dichas exclusiones.

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "7.3 - DISEÑO Y DESARROLLO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La empresa no realiza diseños puesto que toda la información es suministrada por el cliente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La empresa no realiza actividades de medición debido a que sus servicios son de logística informativa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
Observaciones de la empresa: Ninguna	

**4.2 INFORMACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES.**

Por favor indicar los requisitos legales y reglamentarios en la tabla 2, a los cuales están sometidos los productos correspondientes al Alcance descrito anteriormente, de ser necesario incluya un anexo. (Por ejemplo Buenas Prácticas de Manufactura, Reglamentos Técnicos, Leyes, Decretos, etc.)

TABLA 2	
NORMA	REQUISITO LEGAL
Ley 100	
Ley 80 de 1983	
Decreto 2170 de 2002	

**4.3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN: (sólo para otorgamiento)**

Cuándo (Mes y año) se espera que el sistema de gestión de la organización haya finalizado la implementación y esté preparado para iniciar el proceso de certificación con la etapa 1 de la auditoría.

Año	2010	Mes	Enero 4	
-----	------	-----	---------	--

Nota. Para la auditoria inicial o de otorgamiento los requisitos de acreditación para los organismos de certificación de sistemas de gestión de la norma ISO/IEC 17021 exigen que se realice en dos etapas: La revisión previa (Etapa 1) y la auditoria en sitio (Etapa 2)

#### 4.4 INFORMACIÓN ACERCA DE LA ENTIDAD CONSULTORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN O MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

Si la organización contrató servicios de un consultor o empresa de consultoría para la implementación o mantenimiento del sistema de gestión, por favor indique el nombre de la empresa y las personas contratadas

7.1.2	Nombre de la entidad	CYGA
7.1.3	Consultores	Mario A. Martínez León

#### 4.5 INFORMACIÓN DEL SITIO

##### Sitios cubiertos por la solicitud de certificación

Indique la dirección completa de cada uno de los sitios que están cubiertos por el alcance del sistema de gestión, indicando las actividades que se realizan en cada uno. (Incluya un anexo con los datos de los sitios, si es necesario)

Dirección completa (ciudad, municipio / provincia, país) de cada sitio		Actividades del alcance
1	Barrancabermeja	Servicios de Logística Informativa
2		

**4.6 INFORMACIÓN DEL PERSONAL Y DE LOS SITIOS A SER CERTIFICADOS O EVALUADOS.**

SITIOS  (Lista de direcciones de todos los sitios a ser certificados incluyendo sitios temporales)	PERSONAL	TOTAL  (número de empleados)	ACTIVIDADES  COMUNES  (a)	No. DE PERSONAS DE LA ACTIVIDAD COMÚN  (a)	TEMPORADAS DE PICOS DE PRODUCCIÓN  (Identificar si existen temporadas de mayor producción)	TURNOS  (número de turnos)	PROCESOS/FUNCIÓNES  (Listar los principales procesos o funciones que se llevan a cabo en el sitio)	
Sitio 1: Barrancabermeja	Empleados tiempo completo	6	Servicio de logística informativa	1		1	Servicio de logística informativa	
	Empleados medio tiempo							
	Temporales	5	Servicio de logística informativa					
	Contratistas							
	Sitio 2:	Empleados						

	tiempo completo						
	Empleados medio tiempo						
	Temporales						
	Contratistas						
	Sitio 3:	Empleados tiempo completo					
Empleados medio tiempo							
Temporales							

	Contratistas						
7.1.4Horario laboral de áreas administrativas							
7.1.5Horario laboral de áreas operativas							
<p><b>Notas:</b></p> <p>a. El personal relacionado en actividades comunes corresponde a las personas del total relacionado que realiza las mismas actividades operativas. (Ej. Vendedores, conductores, vigilantes, visitadores a domicilio, entre otros).</p> <p>b. La información del número de personas solicitada, corresponde a todas aquellas involucradas en las actividades cubiertas por el alcance para el cual se solicita la certificación e incluye a los empleados temporales, de medio tiempo y personal subcontratado, considerando todos los turnos de trabajo.</p> <p>Incluya un anexo, si es necesario para sitios adicionales.</p>							

**PERSONAL TOTAL EFECTIVO (Diligenciado por ICONTEC)**

--

## 5 INFORMACIÓN ADICIONAL

Por favor relacione y anexe la documentación que considere útil para conocer y comprender mejor su organización y las actividades para las cuales se solicita la certificación de Sistema de Gestión (por ejemplo: catálogos, informes anuales, organigramas, etc.)

Por este medio declaro que la información suministrada es cierta y válida y que la organización cumple con todos los requisitos legales aplicables, de acuerdo con la jurisdicción del país donde esta ubicada o donde suministra sus productos o servicios.

Para solicitud de certificación en SGIA favor relacionar la siguiente información:

- Categoría de la cadena alimentaria a certificar.
- Líneas de proceso.
- Estudios HACCP (anexar los documentos).

Nota: para la identificación de la categoría ver Tabla A.1 Anexo A - ISO/TS 22003:2007.

Nombre y Firma Gerente General o Representante legal

  
GLADYS ROSA RUIZ ANGULO  
Representante Legal

8

## 6 Espacio Reservado para ICONTEC

Fecha de Recepción	Nombre y Firma del Ejecutivo de Cuenta responsable de la verificación de la documentación:	Fecha de verificación:	EA	Categorías (Solamente para SGIA)

Si la solicitud corresponde a Sistema de Gestión Integrada debe llenarse la información del formulario ES-P-CV-10-F-002 Lista de verificación de Sistema de Gestión Integrada				

# ANEXO N: CARTA PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DE OTORGAMIENTO EN LA EMPRESA SERMEBAN LTDA.



No. 767,00

Señor (a)  
Alvin David Huffington Rodriguez  
Gerente  
SERMEBAN LTDA.

TEL : 6204771-315-3726665 FAX 6204771-315-3726665  
E-MAIL : sermebanltda@hotmail.com;sandrita\_12345@hotmail.com

Con un cordial saludo agradecemos el envío de la solicitud de certificación firmada y la confianza depositada en ICONTEC para la realización de la auditoria de Sistema de Gestión. Con base en lo anterior, le confirmamos que la auditoria será realizada así:

**TIPO DE SERVICIO:** Otorgamiento **Código EA:** 33  
**REQUISITOS:** ISO 9001:2008

<b>Alcance</b>	Logística informática
<b>Localización:</b>	Carrera 40 No. 29B-28 Barrio El Cerro Barrancabermeja

#### Equipo auditor, actividades y duración de la auditoria:

	Responsable		Fecha		h/auditor
<b>Fecha revision previa en la empresa</b>	Doris Yaneth Alvarez	Auditor Líder	04/01/2010		4
<b>Fecha auditoria en sitio e informe</b>	Doris Yaneth Alvarez	Auditor Líder	14/01/2010	al 14/01/2010	8
<b>Fecha auditoria en sitio</b>	Armando Bautista	Especialista	14/01/2010	al 14/01/2010	8

**TIEMPO TOTAL DEL SERVICIO: 12 Horas Auditor (Incluye planificación e informe)**

El lider del equipo auditor posteriormente se comunicará(n) con Usted para concretar los detalles relacionados con la ejecución del trabajo. La solicitud de modificación de las fechas indicadas podría ocasionar un aplazamiento de dos (2) meses debido a los compromisos previos adquiridos con otras organizaciones.

Para los traslados le solicitamos ubicar, con tres días de anticipacion, los tiquetes, a nombre de los profesionales asignados en el aeropuerto Palonegro de Bucaramanga informarnos al e-mail amendez@icontec.org.co; la agencia donde pueden ser reclamados. Le agradecemos coordinar lo necesario para los traslados, alojamiento y alimentación de los profesionales.

En la Revisión Previa (Etapa 1), se analiza(n) el (los) Sistema(s) de Gestión y se valua si su nivel de implementación permite realizar la Auditoria en sitio (Etapa 2) y se confirma el alcance previsto de la certificación. Esta visita se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa por el auditor líder, por lo cual le agradecemos disponer de la informacion revelante para esta fecha.

Temas de la Revisión del estado de preparación:

1. Confirmación del alcance de la auditoria y, si aplica, las sedes que cubre la certificación
2. Identificación y aplicación de requisitos especificados y los reglamentarios aplicables.
3. Información sobre los procesos del Sistema de Gestión y su desempeño.
4. Adecuación de la documentación del Sistema a los criterios de auditoria, para ello se debe tener disponible la siguiente documentación y registros:
  - a. Manual del Sistema de Gestión o equivalente
  - b. Procedimientos del Sistema de Gestión requeridos por la norma de requisitos de sistema de gestión.
  - c. Información sobre la satisfacción del cliente o partes interesadas, quejas y reclamos (estadísticas) según aplique
  - d. Informes de Auditorias Internas
  - e. Registro de revisiones por la dirección del Sistema de Gestión
  - f. Identificación de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance previsto de la certificación.
5. Revisar la disponibilidad de recursos para la Auditoria en Sitio (Etapa 2)
6. Elaboración del informe de Revisión del Estado de Preparación.
7. Elaboración del plan de auditoria.

El(los) profesional(es) Doris Yaneth Alvarez 0 0 Armando Bautista  
corresponde(n) a nuestra planta de personal por lo cual agradezco nos confirmen su aceptación  
para que realice(n) la actividad mencionada.

Permítanos manifestarle nuestra permanente disposición de colaboración y servicio.

**Cordialmente,**

**Adriana Méndez Paredes**

Coordinación Servicios de Certificación  
Copia: Profesional(es) asignado(s)  
Copia: JCARREÑO (Ejecutivo de Cuenta)

**ANEXO Ñ: CONSTANCIA DEL CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA SERMEBAN LTDA OTORGADO POR ICONTEC.**



Bucaramanga, 18 de Febrero de 2010

**LA DIRECTORA ICONTEC REGIONAL ORIENTE**

**HACE CONSTAR QUE:**

ICONTEC realizó auditoría de certificación del Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, a la empresa **SERMEBAN LTDA**, Ubicada en la **Carrera 40 No 29B-28 Barrio el Cerro, Barrancabermeja, Santander**, la cual se llevó a cabo el día 14 de enero de 2010, la misma cubrió la revisión de la documentación del sistema de gestión, ejecución de la auditoría de campo a las áreas administrativas y operativas para las actividades de: **“Servicio de logística informativa en suministro de comunicados, fotocopiado y alquiler de equipos de oficina”**

El informe de auditoría con concepto favorable del equipo auditor, se presentará al Comité de Certificación de Sistemas de Gestión y al Consejo Directivo de ICONTEC, cuyos resultados se notificarán oportunamente.

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante Resolución 2330 de 94-11-01, renovada mediante Resolución 14239 de 2007-05-18, para la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad y la Resolución 14241 de 2007-05-18 para la certificación de Sistemas de Gestión Ambiental, Resolución 27212 de 2004-10-29 para la certificación de Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional y Resolución 38527 de 2002-11-28 para la certificación de HACCP. Icontec también está acreditado por el organismo europeo DAR/TGA de acuerdo con los requisitos de la norma EN 45012 e ISO/IEC 62, bajo los registros números TGA-ZM-34-96-00-0, para la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 y TGA-ZM-34-96-60, para la certificación de Sistemas de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001. ICONTEC también está acreditado por el organismo estadounidense ANAB de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 62, para la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad Según la norma ISO 9001. ICONTEC es miembro de la Red Internacional de Certificación IQNet.

Cordialmente,

**GLORIA STELLA SARMIENTO G.**  
Directora Regional