



**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD, ACORDE A LOS LINEAMIENTOS Y REQUISITOS DE
LA NTC- ISO 9001: 2008 EN LA EMPRESA BASC ORIENTE
(Business Alliance For Secure Commerce)**

YULY MAR RODRÍGUEZ DUARTE



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA**

2012



**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD, ACORDE A LOS LINEAMIENTOS Y REQUISITOS DE
LA NTC- ISO 9001: 2008 EN LA EMPRESA BASC ORIENTE
(Business Alliance For Secure Commerce)**

**YULY MAR RODRÍGUEZ DUARTE
ID: 88787**

**Trabajo de grado para obtener el título de:
INGENIERA INDUSTRIAL**

**REALIZADO CON LA TUTORIA DE:
INGENIERO OLMEDO GONZALEZ HERRERA**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA**

2012



NOTAS DE ACEPTACION

PRESIDENTE DEL JURADO

PRIMER JURADO CALIFICADOR

SEGUNDO JURADO CALIFICADOR

BUCARAMANGA, ABRIL DE 2012

DEDICATORIA

*“A Dios por guiarme durante toda mi vida, por brindarme
Sabiduría, paciencia y mucho amor.
A mi Madre María Rene Duarte
A mi Padre Julio Rodríguez Hortua
A mi Hermano Víctor Manuel Rodríguez Duarte
Quienes siempre estuvieron apoyándome para el logro de este
Propósito en mi vida.”*

YULY MAR RODRIGUEZ DUARTE

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme sabiduría en cada paso que doy en mi vida, por guiarme y permitirme haber alcanzado este gran propósito en mi vida y por dejarme compartir siempre con tantas personas maravillosas.

A mi mamá quien significa el todo en mi vida, por haberme ayudado desde que nací en cada objetivo por pequeño o grande que fuese. Es lo mejor que me ha pasado en la vida.

A mi hermano quien siempre me apoyó en todo lo propuesto en mi vida.

A mi papá que sé que desde el cielo me brinda su amor y me protege siempre.

A Monseñor Néstor Navarro quien fue mi padrino durante toda mi carrera universitaria y de quien hoy estoy muy orgullosa y totalmente agradecida por todo su amor y apoyo incondicional.

A BASC Oriente y todo el equipo de trabajo, por los recursos y el ambiente de armonía en que se vive en la organización.

A mi tutor, El Ingeniero Olmedo González por su dedicación y paciencia para mí último paso en mi desarrollo profesional.

A mis docentes, María Teresa Castañeda, Martha Lucia Rey, Rubén Jácome por su ejemplo, cariño y paciencia.

A mis verdaderos amigos, que siempre han estado para darme ánimo y continuar cuando más lo he necesitado.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	14
1.1 RAZÓN SOCIAL	14
1.2 NIT	14
1.3 TELÉFONO	14
1.4 DIRECCIÓN	14
1.5 NÚMERO DE EMPLEADOS INTERNOS: 3 Personas	14
1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS	14
1.6.1 Certificación BASC	15
1.6.2 Servicio de Pre auditorias / Auditorías	15
1.6.3 Servicio de Soporte en la implementación del sistema de gestión en control y seguridad BASC.	15
1.6.4 Servicio de Capacitación	15
1.7 RESEÑA HISTÓRICA	16
1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	20
2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	21
3. ANTECEDENTES	22
4. JUSTIFICACIÓN	23
5. OBJETIVOS	24
5.1 OBJETIVO GENERAL	24
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
6. MARCO REFERENCIAL	25
6.1 MARCO CONCEPTUAL	25
6.2 MARCO TEÓRICO	26
7. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	31
7.1 REQUISITOS GENERALES	31
7.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	32

8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	36
8.1 FASE DE SENSIBILIZACIÓN	37
8.2 GESTIÓN DE RECURSOS	38
8.3 DOCUMENTACIÓN DEL SGC	39
OBJETIVOS DE CALIDAD	42
9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	54
10. MEJORA CONTINUA	57
11. CONCLUSIONES	58
12. RECOMENDACIONES	60
13. BIBLIOGRAFÍA	61
14. WEBGRAFÍA	62



LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Sectores que participan en BASC	18
Figura 2. Organigrama de BASC Oriente	20
Figura 3. Ciclo PHVA	29
Figura 4. Estructura documental del SGC BASC.....	48
Figura 5. Codificación de Documentos	52

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA BASC ORIENTE.....	64
ANEXO B. PLEGABLE DE SENSIBILIZACIÓN.....	74
ANEXO C. PRESENTACIÓN SENSIBILIZACIÓN	76
ANEXO D.....	79
MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES	79
ANEXO E. MAPA DE PROCESOS.....	81
ANEXO F. CARACTERIZACIÓN DIRECCIÓN ESTRATEGICA.....	82
ANEXO G. CARACTERIZACION GESTION DE OPERACIONES	86
ANEXO H. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.....	90
ANEXO I. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE AFILIACIÓN Y SEGUIMIENTO ..	93
ANEXO J. CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	96
ANEXO K. PROCEDIMIENTO ELABORACION DE DOCUMENTOS	100
ANEXO L. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	109
ANEXO M. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS.....	115
ANEXO N. MANUAL DE CALIDAD	119
ANEXO O. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.....	134
ANEXO P. PERFIL DE CARGOS	136
ANEXO Q. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	141
ANEXO R. INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	143

RESUMEN

TITULO DE TRABAJO DE GRADO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ACORDE A LOS LINEAMIENTOS Y REQUISITOS DE LA NTC- ISO 9001: 2008 EN LA EMPRESA BASC ORIENTE.

AUTOR: Yuly Mar Rodríguez Duarte

FACULTAD: Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Ingeniero Olmedo González

PALABRAS CLAVES: Calidad, sistema, caracterizaciones, procedimientos, diagnóstico, formato, implementación, documentación, diseño, gestión.

Este trabajo de grado tiene como objetivo diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa BASC Oriente (Business Alliance For Secure Commerce).

Este proceso de diseño del SGC se ha dividido en cuatro etapas, la primera corresponde al análisis de la situación en la que se encuentra la empresa frente a los temas de calidad, en donde se conocen los métodos de trabajo y los procesos que emplean actualmente, permitiendo conocer las posibles no conformidades reales y potenciales para lograr una mejor aplicación del SGC y lograr una Mejora continua.

En la segunda etapa se procede con el diseño y la documentación según los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, seguida con la elaboración del manual de calidad, procedimientos normativos y productivos.

En la tercera etapa se continuó con la correcta implementación del Sistema de Gestión de la calidad diseñado para BASC Oriente.

Por último en la cuarta etapa se presentó una propuesta de mejora continua, con el fin de mantener actualizado el SGC y obtener mejoras en los procesos y en la satisfacción en los asociados.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING TO THE GUIDELINES AND REQUIREMENTS OF THE NTC- ISO 9001: 2008 IN THE COMPANY BASC ORIENTE.

AUTHOR: Yuly Mar Rodríguez Duarte

FACULTY: Industrial Engineering

DIRECTOR: Olmedo González Herrera

KEY WORDS: Quality, system, characterizations, procedures, diagnosis, format, implementation, documentation, design, management.

The objective of this thesis project is to design, document and implement a Management quality system based in the regulation ISO 9001:2008 at the company BASC Oriente (Business Alliance for Secure Commerce). This Design process of the SGC has been divided in four stages; first one belongs to the analysis of the situation in what the company actually is, in front to the quality subjects, where knowing the work methods and the process that the company actually use, allowing to know the real non-conformist potentials and possibilities in order to accomplish a better application of the SGC and also accomplish a continued improvement.

On the second stage shall now proceed with the design and the documentations depending of the requirements of the NTC ISO 9001:2008, also with the making of the quality manual, of the productive and normative procedures. The third stage continued with the correct implementation of the quality management system, designed for BASC Oriente.

Finally on the 4th stage, a proposal of continued improvement was presented in order to keep updated the SGC and to obtain improvements on the different process and on the satisfaction of the associates.

INTRODUCCIÓN

En el pasado se consideraba que la calidad de los productos o servicios ofrecidos por una organización dependía solamente del área de control de calidad y su origen se inclinaba hacia la fabricación del producto o prestación del servicio. Hoy en día se entiende y se acepta que los orígenes de la mala calidad y la poca satisfacción de los clientes provienen de una mezcla compuesta por todas las áreas de la organización, dependiendo de su comportamiento en cada una de sus actividades. Por ende centrarse en un solo aspecto o área de la empresa no permite eliminar los problemas presentados en relación a la calidad.

La calidad actualmente tiene un fuerte impacto en las organizaciones, ha dejado de ser una alternativa de pocas empresas, para pasar a ser una necesidad imperiosa de cada empresa para estar a la vanguardia de los tiempos. Con la aplicación de un Sistema de Gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 permite a las organizaciones identificar las necesidades de sus clientes y al mismo tiempo mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

La necesidad de estructurar un Sistema de Gestión de la calidad en BASC Oriente, surge de la motivación de mejorar su desempeño y la oportunidad de ofrecer los servicios con una garantía de calidad satisfaciendo los requerimientos y expectativas de todas sus empresas asociadas y la de las externas posiblemente interesadas.

Este proceso de adquirir los beneficios de un SGC comenzó en BASC Oriente con la realización y aplicación de un Diagnóstico Inicial de la organización basado en la NTC ISO 9001:2008, el cual se considera como un elemento primordial que permite obtener una visión del estado de la empresa frente al tema de calidad y de donde según los resultados se parte a realizar los debidos cambios y mejoras



para lograr un óptimo funcionamiento del Sistema y de cada proceso con el fin de mejorar los servicios ofrecidos e incrementar el nivel de satisfacción de los asociados de BASC.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA¹

1.1 RAZÓN SOCIAL



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE - BASC
ORIENTE

1.2 NIT: 804016362-8

1.3 TELÉFONO: (57- 7) 6704880 (57-7) 6803246

1.4 DIRECCIÓN: Calle 35 No 19 -41 Centro Empresarial La Triada, Torre Sur Of.
15-05

1.5 NÚMERO DE EMPLEADOS INTERNOS: 3 Personas

1.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS

BASC ORIENTE busca fomentar en la comunidad empresarial la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad para el mejoramiento continuo de los procesos de las empresas, a través de la certificación que los acreditará como empresa cumplidora de las normas y políticas BASC. Lo anterior con el fin de lograr que las operaciones de los asociados minimicen cualquier riesgo, previniendo pérdidas.

¹ GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, Disponible : [en línea]: <http://www.bascoriente.org/>

Como asociación empresarial dentro de su objeto estará la actividad de formación, acercamiento, alianzas y gestión en general frente a organismos públicos y privados afines a su objeto social.

BASC ORIENTE les ofrece a sus asociados servicios para fortalecer o implementar su Sistema de Gestión en Control y Seguridad, como los siguientes:

1.6.1 Certificación BASC

Ofrecer a las empresas interesadas, la certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, conforme al cumplimiento de la Norma y Estándares BASC; proceso verificado mediante la auditoria de certificación realizada por un auditor avalado por la Organización Mundial BASC.

1.6.2 Servicio de Pre auditorias / Auditorías

Ofrecer a las empresas en proceso de Certificación y Recertificación BASC, el servicio de pre auditoría / Auditoria Interna a los Sistemas de Gestión en Control y Seguridad BASC con el fin de que las empresas tengan una retroalimentación de cómo se encuentra su sistema de gestión antes de recibir la auditoria de Certificación y Recertificación.

1.6.3 Servicio de Soporte en la implementación del sistema de gestión en control y seguridad BASC.

Ofrecer el servicio de soporte técnico a las organizaciones que participan activamente en la logística o actividades productivas y/o de comercio exterior, de prestación de servicios y actividades complementarias o conexas al comercio exterior, para llevar a cabo la implementación adecuada de los estándares de control y seguridad exigidos por BASC; partiendo de una metodología de Acompañamiento en el Sistema de Gestión de Control y Seguridad en el Comercio Internacional.

1.6.4 Servicio de Capacitación

Programar seminarios, cursos y capacitaciones para que las empresas Afiliadas

tengan la oportunidad de capacitar a sus funcionarios en temas de seguridad, comercio exterior, manejo de carga, técnicas de inspección de contenedores y formación de auditores internos, entre otros. Además ofrece a sus asociados un boletín informativo llamado INFOBASC que tiene como fin mantener informadas a todas las organizaciones asociadas.

1.7 RESEÑA HISTÓRICA²

La creación de BASC se remonta a 1996 cuando la Corporación Mattel decidió presentar la propuesta ante el Comisionado del Servicio de Aduana de los Estados Unidos en San Diego, California, con el propósito de implementar mecanismos y procedimientos que ayudaran a evitar que las empresas importadoras fueran utilizadas por organizaciones ilícitas para el transporte de narcóticos, y para poner fin a una larga lista de experiencias con robos y cargamentos contaminados de empresas de todos los sectores.

Así mismo como una forma de complementar y fortalecer los programas Carrier Initiative Program CIP y Land Border Initiative Program LBCIP, tomando la iniciativa de cambiar la mentalidad hacia la implementación de medidas preventivas más que represivas, en lo que concierne a las empresas productoras.

BASC fue creado hace diez años inicialmente como una alianza anti-contrabando, y hoy día ha ampliado su visión y dimensión hacia una alianza empresarial para el Comercio seguro, con la misión de facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial.

² RESEÑA HISTORICA DE BASC, Disponible [en línea:] <http://www.basccolombia.org/quienes-somos/historia.html>



La organización se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno, y a su vez, contribuye a desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.

Evolución y crecimiento

El año 2003 se constituyó como un año de vital importancia para el fortalecimiento del BASC en el ámbito internacional, teniendo en cuenta las tendencias del comercio mundial, los retos que nos impuso la globalización y a la vez, las nuevas regulaciones de seguridad exigidas por el gobierno de los Estados Unidos y entidades como la Organización Marítima Internacional (OMI) y la Organización Mundial de Aduanas.

Teniendo en cuenta esta gran expansión y con el objetivo de contar con un ente internacional que velara por el funcionamiento y credibilidad del programa a nivel global, en el año 2002 se constituyó en el estado de Delaware la WORLD BASC ORGANIZATION - WBO como una entidad sin ánimo de lucro con la misión de facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio en asociación con administraciones aduaneras y autoridades gubernamentales.

El BASC evolucionó hacia la integridad de la Cadena Logística del Comercio y ha sido reconocido como un instrumento integrador entre empresarios, gobiernos, aduanas y organismos internacionales.

Conforman **World BASC Organization** los BASC Nacionales y Capítulos Regionales que estén avalados por WBO y que cumplan con las políticas establecidas por la misma.

Actualmente hacen parte los siguientes países: Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Venezuela.

PARTICIPACIÓN EN EL BASC:

- Sector Privado:

Empresas de la Cadena Logística del Comercio Internacionales:

Empresas asociadas, las personas jurídicas que participen activamente en la logística o actividades productivas o de comercio exterior, de prestación de servicios, actividades complementarias o conexas al comercio exterior.

Figura 1. Sectores que participan en BASC



FUENTE: Miembros de BASC Disponible en línea: Pagina World BASC Organization

- **Sector Público:**

Administraciones de Aduanas y Organismos de control Internacionales:

Administraciones de Aduanas de los Estados Unidos, México, Francia, España, Italia, Colombia, Venezuela, Ecuador, Uruguay, Argentina, República Dominicana,

Nicaragua, Costa Rica, Salvador, Panamá, Departamentos de control Antinarcóticos, Autoridades Portuarias, entre otros.

• **Organismos Internacionales y Asociaciones:**

- Organización Mundial de Aduanas
- Organización de los Estados Americanos (OEA / CICAD)
- Asociación Americana de Exportadores e Importadores (AAEI)
- Maritime Security Council-MSC (Concejo de Seguridad Marítima)
- Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (ONUDD)

BASC COLOMBIA se encuentra presente los siguientes Capítulos:

- Capitulo Antioquia
- Capitulo Barranquilla
- Capitulo Bogotá
- Capitulo Café
- Capitulo Cartagena
- Capitulo Centro- Occidente
- Capitulo Oriente
- Capitulo Sur Occidente
- Capitulo Santa Marta

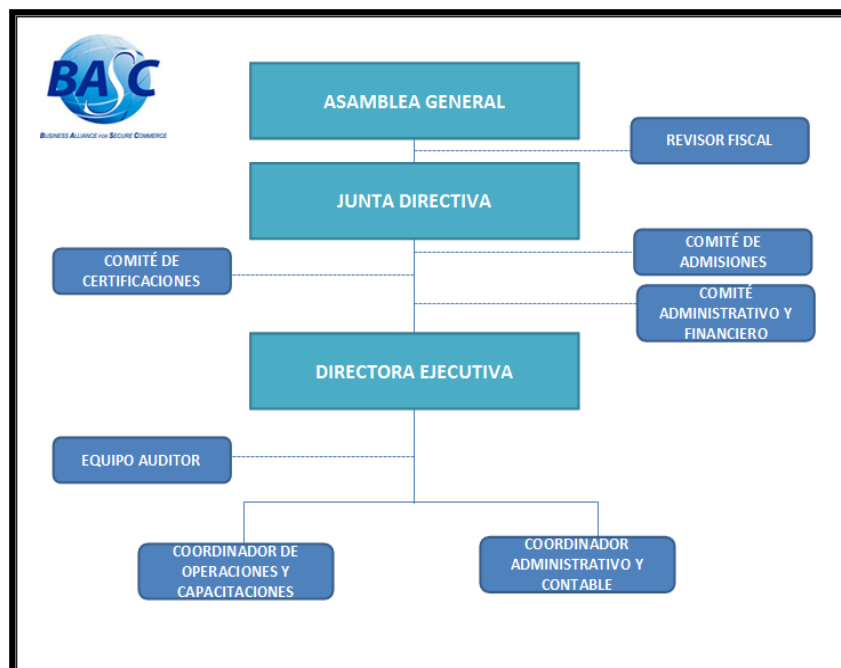
La Asociación BASC ORIENTE se crea en noviembre de 2003, gracias a la iniciativa de la ANDI Santanderes y un grupo de empresarios de la región, quienes atendieron las necesidades establecidas en el Plan Estratégico Exportador del Departamento de Santander. Desde entonces, la Asociación cuenta con el apoyo de éste y otros gremios regionales como FENALCO, Frente de Seguridad Empresarial de Santander, Cámaras de Comercio, FITAC Cúcuta y el respaldo de importantes instituciones a nivel nacional como la DIAN, PROEXPORT y la Policía Nacional, entre otros. Actualmente BASC ORIENTE

hace parte de la red de internacionalización de la Comisión Regional de Competitividad del Departamento de Santander.³

1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la organización BASC Oriente no se encontraba bien diseñado y elaborado el organigrama, lo cual llevó a los cambios necesarios para la construcción de este; esto se realizó en compañía y con el permiso de la Directora Ejecutiva del capítulo Oriente.

Figura 2. Organigrama de BASC Oriente



Fuente: Elaboración Propia

³ RESEÑA HISTORICA DE BASC ORIENTE, Disponible: [en línea]: <http://www.bascoriente.org/script/asisomos/index.php>

2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

BASC ORIENTE, es una asociación gremial sin ánimo de lucro cuyo objeto es promover dentro de sus empresas asociadas el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos u otros riesgos, a través del comercio legítimo, a través de procesos de gestión y control de seguridad que ofrezcan mayor protección y confianza en las operaciones de comercio.

Actualmente BASC Oriente cuenta con cincuenta y dos (52) empresas asociadas entre Santander y Norte de Santander, esta asociación se considera como una herramienta necesaria para todas las organizaciones que creen poder estar arriesgando su actividad en cuanto a seguridad se refiere; además se encuentra constantemente realizando una serie de actividades con el fin de mantener actualizadas en la seguridad y aplicación de la norma BASC a sus empresas asociadas.

BASC Oriente muestra como necesidad el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC – ISO 9001:2008 con el fin de mejorar su desempeño, y la capacidad de ofrecer los servicios con una garantía de calidad satisfaciendo las necesidades y expectativas de todas sus empresas asociadas y a las externas posiblemente interesadas.

Este capítulo se encuentra ubicado en el edificio la Triada en el quinceavo piso de este centro empresarial, dotado de todos los recursos humanos, tecnológicos, físicos y de seguridad, con el fin de brindar mayor confiabilidad tanto a sus empleados como a sus asociados.

3. ANTECEDENTES

La Presente organización Business Alliance For Secure Commerce BASC ORIENTE no presenta antecedentes en el área de Gestión de Calidad aplicando la norma NTC- ISO 9001:2008 debido a su actividad económica la cual se basa en ser un ente certificador en (GCS) Gestión y control de seguridad en las operaciones del comercio aplicando así un sistema de Gestión en control y seguridad en el comercio basados en la NORMA BASC , la cual orienta a las empresas asociadas e interesadas en la protección de sus organizaciones, sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades internas y externas.⁴

Los demás capítulos que constituyen BASC Colombia algunos de estos poseen un Sistema de gestión de Calidad otros no, pero en todos estos es diferente el diseño, documentación y la implementación del SGC puesto que el tamaño de cada uno de estos capítulos es diferente y cuenta con diversos procesos.

La organización BASC ORIENTE es un capítulo más de la WBO World BASC Organization, la cual se conoce como una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.

Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación "World BASC Organization" bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.⁵

⁴ INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, Disponible: [en línea] <http://www.wbasco.org/espanol/normas.htm>

⁵ INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, Disponible: [en línea] <http://www.wbasco.org/index.htm>

4. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la necesidad que se presenta en la organización BASC ORIENTE y el mantenerse como un excelente ente certificador en gestión en el control y seguridad del comercio internacional. Se presenta un proyecto en el cual se plantea el diseño, la documentación y la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma NTC: ISO 9001:2008.

Realizando el diseño y la documentación de cada uno de los procesos estipulados en dicha organización, implementándolos y manteniéndolos en la mejora continua y la revisión por medio de auditorías internas realizadas en la empresa, le brinda a BASC Oriente una oportunidad de adoptar un SGC, el cual permite a sus empresas asociadas garantizar seguridad, veracidad y control en el servicio brindado.

Teniendo en cuenta lo anterior el objetivo de este proyecto es establecer un proceso de documentación organizado, bajo los requisitos de la Norma NTC-ISO: 9001:2008, en el cual se recopile la forma adecuada de realizar cada proceso de sus actividades estipulado en la empresa y dar mayor confiabilidad a las partes interesadas en certificarse bajo un sistema de gestión en control y seguridad en el comercio internacional bajo la norma BASC.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Planear, diseñar e implementar, un sistema de Gestión de Calidad por medio de la norma NTC- ISO 9001: 2008, para la organización BASC Oriente – Business Alliance For Secure Commerce.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico inicial acerca de la documentación de los procesos que emplea BASC oriente actualmente.
- Comunicar a los empleados que conforman BASC Oriente la importancia y el impacto del sistema de Gestión de calidad.
- Realizar una planificación del sistema de gestión de calidad, basada en la norma NTC – ISO 9001:2008 en la organización BASC Oriente.
- Elaborar el diseño y la documentación de los procesos que se efectúan en BASC Oriente de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.
- Implementar la NTC- ISO 9001:2008 en la organización.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO CONCEPTUAL⁶

- **Sistema de Gestión de calidad:**
Conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Mapa de procesos:** Clasificación de los procesos de una organización en categorías predeterminadas. Normalmente estas categorías son tres: procesos estratégicos, procesos fundamentales y de soporte.
- **Mejora continua:** Concepto que expresa la búsqueda permanente de las causas de los problemas, para lograr una mejora continuada e incremental no

⁶ Norma Internacional ISO 9000:2000, p. 6

solo en los sistemas de producción y servicio, sino también en todas las otras actividades de la empresa.

- **Objetivo de Calidad:** Formulación de lo que pretende lograrse en el campo de la calidad. Estos objetivos deben ser formulados de una forma sencilla y real.
- **Plan de calidad:** Documento que describe los elementos del sistema de gestión de la calidad y los recursos que son aplicables a un caso específico.
- **Política de Calidad:** Directrices y objetivos generales de una organización relativos a la calidad. Es una parte de la política de la empresa, por lo que debe estar basada en esta última.
- **Proceso:** Serie de actividades secuenciales e interrelacionadas que transforman unos inputs- capital, mano de obra, información, materias primas, etc. En unos outputs deseados, creando valor para los clientes y accionistas.
- **Satisfacción del cliente:** estado en el que una organización cumple y/ o excede las expectativas y necesidades de sus clientes.

6.2 MARCO TEÓRICO⁷

- **La Familia ISO**

Las series de normas ISO relacionadas con la calidad constituyen lo que se denomina familia de normas, las que abarcan distintos aspectos relacionados con la calidad:

⁷ Norma Internacional ISO 9000:2000, p. 7

ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.

ISO 10000: Guías para implementar sistemas de Gestión de Calidad reportes técnicos, guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición.

ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías.

ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental

- **NORMA ISO 9001:**

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad.⁸

⁸ NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001

- **PRINCIPIOS DE ISO 9001:**⁹

Los principios de gestión de calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

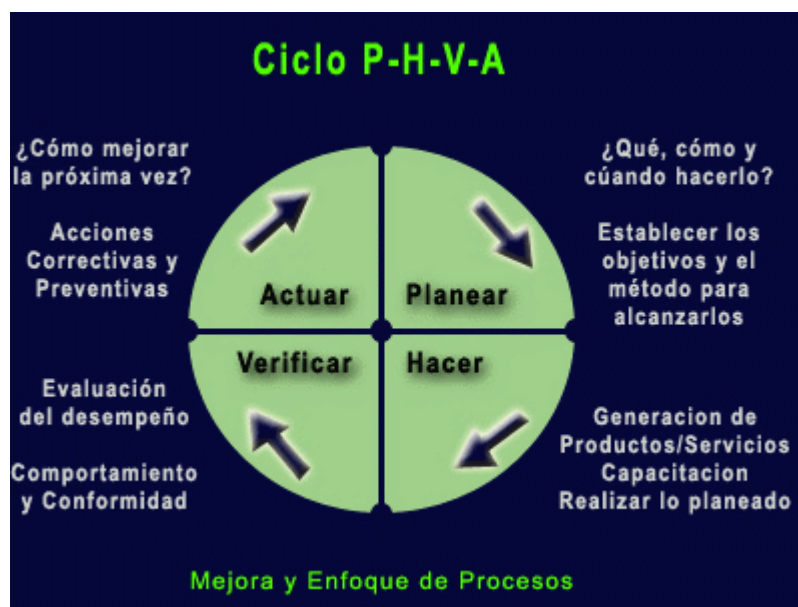
1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debe de ser un objetivo permanente de esta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en análisis de los datos y en la información previa.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

⁹ NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9000:2005, principios de gestión de la calidad , p.6

- **Ciclo PHVA¹⁰**

El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización. Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz, como se puede ver en la figura 3.

Figura 3. Ciclo PHVA



Los términos usados en el ciclo PHVA, tienen el siguiente significado:

PLANEAR (P): Consiste en establecer metas para los indicadores de resultado y establecer la manera o método para alcanzar las metas propuestas.

¹⁰ PÉREZ, Pastor Emilio y MÚNERA, Francisco. Reflexiones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Universidad Cooperativa de Colombia, primera edición, Bogotá, 2007. P. 50



HACER (H): Ejecución de las tareas exactamente de la forma prevista en el plan y en la recolección de datos para la verificación del proceso.

VERIFICAR (V): Tomando como base los datos recolectados durante la ejecución, se compara el resultado obtenido con la meta planificada.

ACTUAR (A): Esta es la etapa en la cual el usuario detectó desvíos y actuará de modo que el problema no se repita nunca más.

7. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La empresa BASC Oriente no cuenta con una documentación para un sistema de gestión de la calidad, y se presenta la necesidad de documentar sus procesos e implementar este sistema.

El sistema de gestión de la calidad será liderado por un coordinador de calidad, elegido por el comité de calidad, en este caso el coordinador de calidad será la Dra. Silvia Carolina Sánchez, quien se encargará de mantener el sistema activo.

En la organización BASC Oriente, el diagnóstico estuvo a cargo del autor de este proyecto, se realizó por medio de una lista de todos los requisitos de la norma, verificando si se daba o no el cumplimiento necesario a cada uno de los puntos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2008 (Ver ANEXO A.) obteniendo los siguientes resultados:

7.1 REQUISITOS GENERALES

- Identificación de los procesos:

La organización identifica los procesos misionales, los procesos comerciales, los de apoyo y los de evaluación. Pero no existe una caracterización de cada proceso identificado.

- Secuencia e interacción de los procesos:

No existe en la organización un documento que demuestre la interacción entre cada proceso.

- Métodos de Control:

Existe un sistema de control en la parte financiera, el cual integra todos los procesos financieros y contables.

7.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La empresa no cuenta con ningún procedimiento documentado.

- Política de calidad y objetivos: No existe
- Manual de calidad: No se encuentra desarrollado.
- Control de los documentos: la empresa controla los documentos por medio del archivo físico y llevan un control normal. Pero no existe ningún procedimiento documentado para el control de los documentos.
- Control de Registros: el control de Registros se realiza de forma manual por medio de carpetas archivadoras; igualmente se lleva un registro magnético generado por el sistema Sinaí, en el cual se controlan las entradas y salidas de información económica y financiera, pero no existe ningún procedimiento documentado del control de registros.

Responsabilidad de la Dirección:

- Política de calidad y objetivos de calidad: BASC oriente no cuenta con una política de calidad definida ni documentada, tampoco posee los objetivos e indicadores de calidad.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación definida en la organización: existía una estructura organizacional en la cual se puede identificar autoridades, responsabilidades y líneas de comunicación.
- Comunicación interna: En la organización solo existe un mecanismo de comunicación interna con el que cuentan, el correo institucional
- Revisión por la dirección: no existe un responsable de la dirección del sistema de gestión de calidad y no existe un comité de calidad.

Gestión de los recursos:

- Competencia, toma de conciencia y formación: la organización tiene establecidos algunos perfiles para los cargos, los cuales definen requisitos para la selección del personal, funciones, habilidades, experiencia, formación e inducción.
- Infraestructura: la organización proporciona y mantiene una infraestructura necesaria a sus funcionarios para el logro óptimo de los Requisitos de la prestación del servicio. Entre estos esta un espacio de trabajo y servicios asociados, servicios tecnológicos y servicios de apoyo
- Ambiente de trabajo: las condiciones del clima laboral donde se desempeñan los trabajadores son perfectas para el logro de cada actividad.

Realización del servicio:

- Planificación de la realización del servicio: la organización cuenta con una planificación para el desarrollo del servicio a ofrecer (certificaciones, capacitaciones, auditorías), pero no se encuentra bajo los requisitos del sistema de Gestión de calidad.
- Procesos relacionados con el cliente:

Determinación de los requisitos relacionados con el producto: la organización dispone de una especificación para el servicio que ofrece al cliente, y cuentan con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto: la organización no cuenta con los requisitos del servicio a entregar en medio físico, documentado. BASC oriente tiene definido cada responsable para la gestión de aprobación, revisión y realización de cada afiliación. Además se encuentra definidos los medios y los responsables para la realización de cada solicitud correspondiente a

las afiliaciones.

Comunicación con el cliente: la organización cuenta con una óptima prestación del servicio de comunicación e información sobre el servicio a ofrecer y al mismo tiempo solucionando dudas, inquietudes quejas o reclamos por parte de cada asociado. Por medio de mecanismos como página WEB, teléfono, celulares, e-mail y correo.

- **Diseño y Desarrollo:** No hay aplicación de estos lineamientos durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad debido a que esta empresa es una empresa prestadora de servicios.

- **Compras:**

Proceso de compras: la organización no cuenta con un procedimiento documentado para las compras realizadas en la empresa tanto de materiales como de servicios. Cuentan con una gestión de compras informal debido a las personas que conforman la empresa

Selección y evaluación de proveedores: no se cuenta con una metodología clara y documentada para la selección y evaluación de proveedores de materiales y de servicios. Además no poseen un listado de proveedores documentado.

Información de compras: No se encuentra desarrollado.

Verificación de los productos o servicios comprados: no cuenta con un método para verificar que lo adquirido cumpla con los requisitos de compras especificados en el sistema de gestión de calidad.

- Identificación y trazabilidad: cada uno de los servicios no poseen un código o número que le permita distinguirse de los demás. No existe codificación alguna para cada procedimiento realizado.
- Preservación del producto / servicio: Toda la información circulante dentro de la empresa se encuentra debidamente identificada.

8. Medición y análisis de mejora:

- Respecto a las generalidades de medición, análisis y mejora: no se encuentran planificadas actividades de medición, ni de análisis ni de mejora.
- Respecto a la satisfacción del Cliente: en la organización se lleva un constante seguimiento de la información acerca de la percepción que tiene el cliente con respecto al servicio ofrecido. Por medio de encuestas y soluciones a reclamos por vía telefónica. Además no poseen indicadores de gestión para el control de los procedimientos descritos en el SGC.
- **Auditoria Interna:** No desarrollan.
- **Análisis de Datos:** no desarrollan.
- **Mejora continua:** no desarrollan debido a la falta del sistema de gestión de la calidad.
- **Acción Correctiva:** no desarrollan y no cuentan con un procedimiento de acciones correctivas y preventivas donde se indicara de qué manera se puede tomar las acciones preventivas.

Derivado del diagnóstico se concluyó que de los 195 puntos a cumplir como evaluación se lograron 49 puntos, lo que indica que solo se contaba con un 25.13% de implementación del sistema de calidad de un 100%. El 100% se lograría dando cumplimiento a cada una de las observaciones realizadas durante el diagnóstico.

8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con la finalidad de establecer, documentar, implementar un sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se deben contemplar los aspectos que se detallan a continuación:

- Nombrar un Comité de Calidad entre todos los colaboradores de la empresa.
- Sensibilización del personal de la Organización.
- Gestión de los Recursos
- Documentación del SGC

En la Determinación del comité de calidad la empresa convocó a una reunión para poder asignar el comité de calidad, quienes son responsables del mantenimiento del sistema. Según el tamaño de la organización el comité quedo conformado por:

- El representante de la dirección (Directora Ejecutiva), quien es el responsable de mantener y hacer cumplir la política y objetivos de calidad, llevar a cabo periódicamente las reuniones de revisión por la dirección y dar los recursos necesarios para que el sistema se implemente de manera eficaz.
- El coordinador del SGC, al igual que el representante de la dirección, en este caso se encuentra a cargo la directora ejecutiva de la asociación, quien debe dar seguimiento a la gestión de calidad, a todos los procesos y direccionar para documentar procedimientos de la empresa.
- Los auditores internos BASC con los que cuenta la organización para desempeñar la razón social de la empresa, acompañados de los representantes de cada proceso.

8.1 FASE DE SENSIBILIZACIÓN

El diagnóstico dio un panorama actual de cómo se encontraba la empresa en ese momento. Partiendo de esta situación se dio a la tarea de realizar la estrategia a seguir de las actividades que llevarían a la implementación del sistema de calidad para dar cumplimiento a cada uno de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

Se comenzó con la fase de sensibilización la cual se realizó a todo el personal de la empresa por la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad en la organización, haciéndoles participe de cada uno de los temas que se tendrían en cuenta, como se llevaría a cabo y la importancia de este proceso en cada una de sus actividades.

Para empezar con el proceso de sensibilización se llevó a cabo una capacitación que tuvo el propósito de sensibilizar al personal de la importancia de implementar un sistema de calidad y de los beneficios que se obtendrían al documentar cada una de las actividades desarrolladas en la empresa, ya que esto serviría como evaluación del desempeño de los procesos con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente y garantizando el óptimo desarrollo de la empresa.

El tema tratado fue El sistema de Gestión de la calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2008, se facilitó la información en medio físico por medio de un plegable (VER ANEXO B) entregado al personal en el cual se explicó el propósito de implementar un SGC bajo la norma, sus generalidades, principios y alcance del mismo.

Esta capacitación estuvo a cargo del autor de este proyecto, quien preparó la información dada, expuso los temas y coordinó la organización de esta misma.

Al finalizar la capacitación se dedicaron unos minutos a la generación de preguntas por parte de los empleados y se solucionaron las dudas surgidas durante esta reunión.

En una segunda reunión con la directora ejecutiva, coordinadora administrativa y auditores de BASC se expusieron los adelantos y documentos realizados durante este proceso, haciéndoles conocer por medio de una presentación en PPT (VER ANEXO C.) los siguientes puntos:

- Direccionamiento Estratégico
- Misión
- Visión
- Política de Calidad
- Alcance
- Organigrama
- Exclusiones
- Objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Mapa de procesos
- Compromiso de la dirección.

8.2 GESTIÓN DE RECURSOS

BASC ORIENTE proporcionó todos los recursos necesarios para la realización de este proceso de Implementación del SGC, para empezar brindó todas las ayudas necesarias en cuanto a lugar de trabajo amplio, dotado de todos los instrumentos necesarios para realizar las actividades, y un excelente clima laboral; además dio recursos económicos necesarios para el desarrollo de esta actividad, y los recursos más importantes en un proyecto, en el cual el fin de adoptar un sistema de gestión de la calidad, es la decisión estratégica que se formula por parte de la dirección ejecutiva en este caso y el compromiso de esta misma ya que contando

con un buen direccionamiento, se permite lograr cualquier objetivo trazado, así mismo la selección de los asesores con experiencia necesaria en este caso de algunos auditores internos BASC con los que cuenta la Organización, los cuales colaboraron con sus conocimientos, ideas y correcciones.

Por otra parte la empresa siempre facilitó sin ningún inconveniente la información necesaria para realizar cada paso y cada actividad planeada para el cumplimiento de este proyecto.

8.3 DOCUMENTACIÓN DEL SGC

Como siguiente paso se procedió a desarrollar la documentación necesaria para dar cumplimiento a las observaciones realizadas en el diagnóstico y con esto dar cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001: 2008 para la implementación de SGC.

La organización BASC Oriente contaba con una misión y visión inicialmente, para efectos del cumplimiento de los requisitos de la norma fue necesario realizar unos cambios en ellos; esto se realiza en compañía y con autorización de la Directora Ejecutiva.

Así mismo se creó y se estableció la política de calidad y sus respectivos objetivos de calidad para la organización. Los resultados obtenidos de esta documentación la podemos observar a continuación:

8.3.1 Misión

En esta fase de documentación, fue necesario rediseñar la misión con la que ya contaba la empresa, teniendo en cuenta los requerimientos de la norma, para

rediseñar este documento, se realizaron reuniones con la dirección ejecutiva dentro de la organización, con el fin de corregir una y otra vez hasta dar forma a la misión y de esta manera ser aprobada por la junta directiva.

Como resultado de la modificación de la misión de la organización BASC Oriente se obtuvo la siguiente:

BASC ORIENTE es una asociación gremial sin ánimo de lucro que promueve dentro de sus asociados la generación de cultura de seguridad en los negocios, a través del desarrollo e implementación de estándares y procedimientos de sistemas de gestión de control y acciones preventivas aplicados a la cadena logística internacional, para facilitar y agilizar un comercio legítimo, apoyados en organismos privados y oficiales, nacionales e internacionales.¹¹

8.3.2 Visión

Para la documentación de la visión, se realizó un ajuste a la ya existente dentro de la organización, tomando como base los requerimientos de la norma para una visión compleja con todos los requisitos que debe cumplir. Para este proceso, al igual que en la visión se realizaron reuniones dentro de la organización con el fin de dar paso a correcciones hasta obtener la visión que cumpliría con estos requerimientos.

Realizando cambios a la información existente se obtuvo como visión de la empresa la siguiente:

En 2015 seremos la entidad regional líder en certificación de seguridad en

¹¹ MISION DE BASC ORIENTE, Disponible: [En línea]:
<http://www.bascoriente.org/script/asisomos/index.php>

comercio internacional a través de la generación sostenible de una cultura en seguridad. Con mayor posicionamiento, cobertura y personal altamente calificado, haremos de BASC una marca que agregue valor y proyecte una imagen confiable de nuestras empresas asociadas.¹²

8.3.3 Valores¹³

BASC ORIENTE, es una empresa que se preocupa y vela por el bienestar de sus Asociados, para esto cuenta con un personal altamente calificado y con valores como:

- *Excelencia operacional*
- *Recursos Humanos.*
- *Compromiso con los Asociados*
- *Ética*
- *Calidad*
- *Imagen*
- *Seguridad*

POLITICA DE CALIDAD

La empresa estableció una política de calidad que fuese apropiada para su negocio y un compromiso de mejora continua para cumplir. La política de calidad encierra de manera global, los objetivos propuestos de la empresa los cuales son medibles y seguidos para su eficaz cumplimiento, además es comunicada y entendida por todo el personal. Como resultado de este proceso se obtuvo la siguiente política de la empresa:

¹² *Ibíd.*,

¹³ MISION DE BASC ORIENTE, Disponible: [En línea]:
<http://www.bascoriente.org/script/asisomos/index.php>

Somos un ente certificador en SGCS que busca satisfacer las expectativas de sus asociados , enfocados en la excelencia para la prestación de los servicios de Certificación, Formación y Capacitación, generando crecimiento en la representación gremial ; cuenta para ello con personal competente para su gestión y proveedores de servicio certificados por la Organización Mundial BASC para acreditar en sus asociados la implementación de los estándares y procedimientos de SGCS y la aplicación de acciones de mejora en cada uno de los procesos.

La anterior política se derivo de la matriz de los objetivos e indicadores de calidad. (ver ANEXO D).

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad los estableció la empresa para cumplir con los requisitos del producto y están en función a los procesos de la empresa, medibles y acordes a la política.

Como resultado de lo anteriormente dicho se obtuvieron los siguientes objetivos:

- Identificar la respuesta a solicitudes, inquietudes, quejas y reclamos de los asociados sobre servicio de la organización.
- Satisfacer a los miembros de la asociación e interesados en sus servicios en los procesos de Formación, Capacitación identificando los contenidos temáticos y administrando las directrices certificación de la OMB.
- Lograr un crecimiento en el número de los asociados en BASC oriente.
- Garantizar la selección y contratación de personal y proveedores competentes.
- Implementar acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y de los requisitos asociados a cada uno de los procesos

MAPA DE PROCESOS

Para el diseño de este documento fue necesario acudir a los empleados para verificar los procesos que existen y las actividades que las conforman a cada uno, solo así se daba pie a la elaboración de este.

Una vez elaborado, se le presentó a la dirección ejecutiva quien realizó unos cambios y seguidamente fue aprobado este documento.

Así mismo se definieron los procesos gerenciales, los procesos misionales y los procesos de apoyo. (Ver ANEXO E.)

Los procesos de la organización BASC ORIENTE son los siguientes:

- **Procesos gerenciales o de dirección:** Son procesos de gestión, responsabilidad de la alta dirección.

Gestión Gerencial:

Dirección Estratégica (Caracterización Dirección Estratégica - Ver Anexo F).

- **Procesos operativos o misionales:** Procesos necesarios para la prestación del servicio, tales como:
 - **Gestión de Operaciones**
(Caracterización Gestión de Operaciones- Ver Anexo G.)
 - **Gestión de Capacitación y Formación**
(Caracterización Gestión de Capacitación, y Formación- Ver Anexo H)
 - **Gestión de Afiliación y Seguimiento**
(Caracterización Gestión de Afiliación y seguimiento- Ver Anexo I).

- **Procesos de soporte o apoyo:** Apoyan la gestión de todos los procesos y son necesarios para el control y la mejora del sistema. Se encuentran en esta clasificación:
 - **Gestión Administrativa**
(Caracterización Gestión Administrativa- Ver Anexo J)
 - a. Gestión del Talento Humano
 - b. Gestión Contable y Financiera
 - c. Sistemas de Gestión
 - d. Compras
 - e. TIC'S


CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Para entender los procesos de una manera clara, existen las caracterizaciones de los mismos. Estas consisten en describir al detalle, cuáles son las entradas, salidas, recursos y actividades que identifican y generan la identidad, y dependencia de cada uno de los procesos.

En este caso se propuso y se aprobó realizar cada una de las caracterizaciones teniendo en cuenta el ciclo PHVA, clasificando las actividades según este ciclo resulta mas fácil de leer y entender que la actividad, se planea lo que se va a hacer, luego se hace lo planeado, se verifica si lo que hacemos corresponde a lo planeado para actuar de dos maneras, actuar para corregir si no correspondió a lo planeado y actuar para mejorar si lo que hicimos correspondió a lo planeado.

A continuación podemos observar el formato utilizado para las caracterizaciones de la empresa.

FORMATO PARA CARACTERIZACIONES

 1	2 NOMBRE DEL DOCUMENTO	3 Código: 4 Emisión: 5 Versión: 6 Página		
7 PROCESO:				
8 OBJETIVO:				
9 RESPONSABLE DEL PROCESO:				
ENTRADAS		ETAPAS DEL PROCESO	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PRODUCTO / SERVICIO	CLIENTE
PLANEAR				
10	11	12	13	14
HACER				
VERIFICAR				
ACTUAR				
DOCUMENTOS DE REFERENCIA			RECURSOS	

NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: Emisión: Versión: Página
-----------------------------	---

REQUISITOS

NORMAS	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	ORGANIZACIÓN

PARAMETROS DE CONTROL

ACTIVIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA / MÉTODO	REGISTROS
SEGUIMIENTO			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

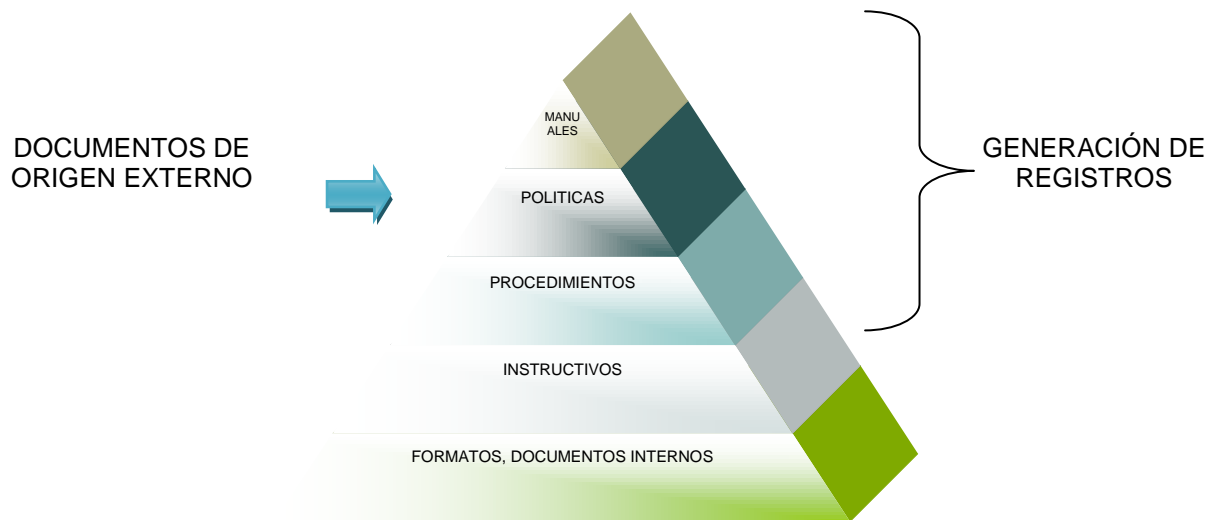
Fuente: Elaboración propia.

1. **Logotipo de la empresa**
2. **Nombre del documento**
3. **Código del documento:** Serie de letras y números consecutivos, que permite diferenciar a cada documento
4. **Emisión:** Corresponde a la fecha en la que entra en vigencia la implementación del documento por primer vez o la fecha en que cambia la versión e inicia su nueva implementación
5. **Versión:** Indica el número de actualizaciones
6. **Página:** Señala la pagina actual y total que contiene el documento.
7. **Proceso:** Proceso al cual pertenece cada caracterización.
8. **Objetivo:** Describe la finalidad y amplía la información del título del documento
9. **Responsable:** Define de manera clara, quien es el responsable de ejecutar y supervisar el cumplimiento del proceso.
10. **Proveedor:** Quien provee o da la respectiva entrada para el proceso
11. **Entrada:** Lo que requiere entrar para dicho proceso.
12. **Actividades PHVA:** Planear: Lo que se planeará con cada entrada,
Hacer: Lo que se hará con lo planeado
Verificar: Verificar si lo que se hizo se hizo como se
Había planeado
Actuar: Poner en marcha lo hecho.
13. **Producto:** lo que se obtiene después de realizar cada actividad del ciclo PHVA.
14. **Cliente:** Al proceso que se debe llevar el producto obtenido.

DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La estructura documental del Sistema de Gestión de la asociación BASC Oriente, se definió de acuerdo al siguiente esquema:

Figura 4. Estructura documental del SGC BASC.



FUENTE: PIRAMIDE DOCUMENTAL, NORMA NTC ISO 9001:2008

Procedimientos

Para la realización de estos documentos fue necesario las indicaciones de un auditor interno con el que cuenta la organización, quien siempre supervisó cada cambio o corrección que se le hacia a cada uno de estos.

La empresa debe establecer los procedimientos mandatorios según la norma los cuales son:

- **Procedimiento de Control de Documentos:** En este procedimiento que exige la NORMA NTC ISO 9001:2008, se crearon dos procedimientos el de elaboración de documentos y el de control de documentos donde se especifica el proceso de identificación, revisión y aprobación de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, ver Anexos K y L.

Los documentos establecidos son:

1. Manual de Calidad
2. Procedimientos
3. Instructivos y registros
4. Documentos externos

- **Procedimiento de Control de Registros:** Este procedimiento se realizó en compañía del coordinador de calidad con el fin de permitirle a la empresa BASC Oriente controlar los registros del SGC, estos registros son identificables, legibles y de fácil acceso, tienen un tiempo de retención y una disposición final. Ver anexo M.

- **Procedimientos de acciones correctivas/ preventivas y de Mejora:** Se elaboró el procedimiento llamado Mejoramiento continuo en el cual se indicaron las actividades que se realizan para levantar las no

conformidades que aparecen y darles el seguimiento necesario para eliminarlas.

-
- **Procedimiento de Producto no Conforme:** En este procedimiento se indicaron las actividades y como identificar los productos no conformes, además la toma de acciones necesarias para eliminar la no conformidad.
- **Procedimiento de Auditoría Interna:** Este procedimiento se creó con el fin de permitirle a la empresa BASC Oriente la planificación y realización de las auditorías internas eficaces.

Desarrollo del Manual de Calidad

Durante los procesos de estructuración de la documentación se elaboró, se revisó y se aprobó el Manual de Calidad de BASC oriente en el cual se presentan la política y los objetivos de la calidad y se incluyen los siguientes elementos, de acuerdo con las indicaciones de la NTC- ISO 9001: 2008:

- Título y alcance del sistema de gestión de calidad
- Descripción de la estructura organizacional
- Presentación de la política y los objetivos de calidad, y de los indicadores que van a permitir medir el grado de cumplimiento de los mismos.
- Referencias a documentos establecidos en la organización para el sistema de gestión de la calidad.
- Descripción de la interacción y secuenciación de los procesos en la organización.(Mapa de procesos)

El manual de calidad se puede consultar en el ANEXO N. de este documento. Este Manual es el principal documento del sistema de gestión de calidad.

Desarrollo de Formatos

Se crearon los diferentes formatos necesarios para el desarrollo del Sistema de gestión de la calidad y para el funcionamiento de la organización. Para el diseño de los formatos se tuvo en cuenta un modelo a seguir, el cual se encuentra en el procedimiento de elaboración de los documentos (Ver ANEXO K). El cual contiene:

- Logo de la empresa
- Nombre del Formato
- Código
- Emisión
- Versión
- Pagina
- Desarrollo
- Elaborado por
- Revisado por
- Aprobado por

Desarrollo de la Codificación de los Documentos para BASC Oriente.

Con el fin de permitir a BASC Oriente, un eficaz manejo de la información y así mismo permitirle organizar la información y facilitar su búsqueda en un futuro, se observa la importancia de realizar un sistema de codificación de cada uno de sus documentos. Dicha codificación se creó por medio del procedimiento de control de los documentos (Ver ANEXO L), identificando los documentos internos con los que cuenta BASC Oriente de la siguiente manera:

Figura 5. Codificación de Documentos

TIPO DE DOCUMENTO	CONSECUTIVO	ÁREA/ LIDER DEL PROCESO AL QUE PERTENECE
Mn: Manuales	XX-000-YY	DE: Dirección Ejecutiva
PI: Política		GO: Gestión de Operaciones GOC: Certificación GORC: Recertificación
P: Procedimiento		GC: Gestión de Capacitación
I: Instructivo		GAS: Gestión de Afiliación y seguimiento
DI: Documento Interno		GA: Gestión Administrativa GARH: GA. Recurso Humano GACF: GA. Contable y financiera GAA: GA. Administrativa
F: Formato		CSG: Coordinación Sistema de Gestión

Tipo de documento al que pertenece

No. Consecutivo del documento

Proceso al que pertenece el documento

Fuente: Elaboración propia.

Los Documentos del Sistema de Gestión son controlados y administrados por la Coordinación del Sistema de Gestión, por medio del Listado Maestro de Documentos. (Ver Anexo O.)

Desarrollo de los Perfiles de Cargo

En la fase de documentación, también se revisaron los perfiles de cargo de la organización, pero se concluyó que BASC Oriente contaba con pocos perfiles de cargos y no se encontraban bien estructurados, por esta razón se crearon los que hacían falta y se modificaron los que existían con el fin de utilizarlos, para que cada persona que realice actividades dentro de la organización tenga claras sus funciones para el óptimo desarrollo de estas.

Estos perfiles de cargo se establecieron por medio de entrevistas con las personas que laboran dentro de la empresa. Los cuales se encuentran en el (Anexo P.) del presente trabajo.

9. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se debe tener presente que la calidad la hacen las personas, por tanto se propuso en BASC Oriente mantener a todos los miembros de la organización siempre informados, formados y capacitados, y poner en marcha en cada actividad el sistema de gestión de la calidad desde el principio de la misma.

Para el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de norma ISO 9001:2008 para BASC Oriente, según las características propias y los recursos de la organización, se logró realizar la implementación de la siguiente manera:

Este proceso de implementación comenzó partiendo de la estrategia de divulgación del sistema de gestión de calidad a cada uno de los empleados; se realizó por medio de la divulgación puesto a puesto, a cargo del comité de calidad y el apoyo de la alta dirección; en la cual se revisaba con cada uno de los empleados, los procesos que les correspondía responsabilizarse y cada una de las actividades necesarias para lograr lo planeado.

Otra divulgación que se realizó del SGC fue hecha por medio de reuniones dentro de la organización que tenían como fin dar a conocer la documentación que se empezaría a poner en marcha para la implementación del sistema. En estas reuniones se debatía toda la documentación y el método para su correcta aplicación.

Esta fase de divulgación del SGC se ejecutó después de la aprobación de la documentación adquirida para el desarrollo de esta fase de implementación. Dentro de la documentación divulgada se encuentra:

- Misión y visión de la organización
- Política de calidad y la interrelación con los objetivos.
- Matriz de objetivos de calidad
- Indicadores
- El mapa de procesos
- Caracterizaciones de cada proceso
- Matriz de responsabilidades donde se especifica el responsable de cada proceso y de esta forma evidenciar el compromiso de todos los empleados
- Procedimientos necesarios
- Formatos
- Manual de Calidad

Con esta estrategia de divulgación, en cada uno de las personas que hacen parte de la empresa se logró lo planeado y comunicado anteriormente de la siguiente manera:

- Conocimiento de mapa de procesos
- La responsabilidad de cada uno y su participación en el proceso que le correspondía.
- Entendimiento y compromiso de la política de calidad con los respectivos objetivos, permitiendo así el debido cumplimiento.
- Entendimiento de los indicadores de los procesos explicando la respectiva fórmula de cálculo, la responsabilidad frente al procesamiento de la información y el análisis y toma de decisiones.
- Conocimiento de la seguridad de mantener un buen control de documentos y registros.
- Finalmente Conocimiento y entendimiento de la participación que debe tener en las auditorías internas de calidad, desempeñando el papel que fuese asignado. (miembro del equipo auditor o auditado)



Por último dentro de este proceso de dar a conocer a los empleados a cerca de la implementación del sistema, se permitió por medio de un boletín informativo (INFOBASC) de la organización BASC Oriente, dar a conocer la información sobre la implementación del SGC, a sus clientes en este caso las empresas afiliadas a este ente certificador.

10. MEJORA CONTINUA

La mejora continua es un proceso fundamental para la correcta implementación, por esta razón se necesito de un seguimiento permanente por parte del comité de calidad y de la dirección ejecutiva, sobre la implementación realizada del sistema, para esto fue necesario evidencias de la eficacia de las actividades de implementación del sistema y las evidencias obtenidas gracias a las encuestas de satisfacción (ver Anexo R), las cuales sirvieron para conocer la conformidad o no conformidad con respecto al cumplimiento de los requisitos ya establecidos.

Con base a los informes obtenidos del seguimiento hecho por parte del representante de la dirección se realizaron acciones de ajuste para así mismo hacer el debido seguimiento por parte de los responsables de los procesos.

Analizando y comparando el propósito que se tuvo al inicio de este proyecto de grado para con la empresa BASC Oriente, se obtiene como resultado el cumplimiento óptimo de todos los objetivos trazados al comienzo de este trabajo de gestión de la calidad.

Se propuso como mejora del sistema realizar las auditorías internas, la continua implementación del sistema, la actualización de documentos y formatos necesarios para mantener al día el sistema y así obtener un completo y positivo Sistema de Gestión de la Calidad.

11. CONCLUSIONES

- La Situación de BASC Oriente, inicialmente mostraba un incumplimiento del 74.8% de la NORMA ISO 9001:2008, lo que implicaba falta de estándares claros que le permitían satisfacer las necesidades y requerimientos de los asociados.
- En BASC Oriente no existía un diagnóstico inicial que sirviera de apoyo para evaluar la situación en cuanto al cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad, y con el desarrollo de éste, se obtuvo resultados necesarios para conocer el estado de la organización frente a los requisitos de la Norma.
- La Documentación diseñada para el Sistema de Gestión de calidad fue cumplida un 100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.
- Se crearon y se modificaron de la mano de la Dirección Ejecutiva la Misión, Visión, política, Objetivos, indicadores y procesos para la correcta operación de BASC encaminada a la satisfacción de sus asociados.
- El Manual de calidad se desarrolló con el fin de generar una herramienta útil para el entendimiento de las políticas y los lineamientos de la Organización en el desarrollo de cada una de sus actividades.
- El diseño e implementación de una nueva perspectiva para la organización bajo un sistema de indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a BASC analizar periódicamente sus actividades y así realizar mejoras de una forma más sencilla.

- Para BASC Oriente significa un gran paso definir la estructura del Sistema de Gestión de la calidad para todas las áreas, en especial la de operaciones, puesto que en esta se encuentran las actividades más sobresalientes del éxito de la empresa, las cuales deben tener un perfecto desarrollo para lograr la correcta satisfacción de cada uno de los asociados.
- Durante la fase de implementación se socializaron todos los documentos a todo el personal de manera que se lograran entender los documentos finales obtenidos entre ellos los requerimientos exigidos por la Norma, de tal forma que se cumpla y se mantenga el buen funcionamiento de estos para lograr el cumplimiento del Sistema de Gestión de la calidad.

12. RECOMENDACIONES

- En la actualidad BASC no cuenta con un área específica de calidad, por esto se recomienda a la Dirección Ejecutiva quien inicialmente se hizo responsable del sistema, continuar con su responsabilidad de completar las fases que hacen falta para el completo funcionamiento de este sistema y seguir con la mejora continua en cada uno de los procesos, procedimientos, formatos y documentos que se necesitan para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la calidad.
- Se recomienda a el comité de calidad, la Dirección Ejecutiva junto con la coordinadora administrativa desarrollen revisiones periódicas al Sistema y a los indicadores de gestión para los ajustes necesarios que proporcionen el cumplimiento de los objetivos.
- Se recomienda mantener y fortalecer el Comité de Calidad que se creó temporalmente por la Directora Ejecutiva, quien es la responsable de estar al tanto del sistema y también por auditor externo con los que cuenta la organización.
- Es necesario que en BASC Oriente realicen auditorías internas periódicamente para asegurar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de la calidad, esto se realizará por medio del plan de auditorías y se debe preparar a los empleados para las mismas.
- Se recomienda realizar una retroalimentación después de una auditoría interna con el fin de corregir las no conformidades que resultan en cada proceso; esta con el objetivo de mejorar continuamente.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Organización Business Alliance For Secure Commerce- BASC Oriente. Documentación Física de Basc Oriente.
- ICONTEC. Norma NTC ISO 9000: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- ICONTEC. Norma NTC ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de La Calidad, Requisitos 2008-11-14.
- SENA. Manual para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC 9001:2000.
- HOYOS TORRES, William. La Ingeniería Industrial aplicada a la calidad de las empresas. Primera Edición. Bucaramanga, 2006. Universidad Pontificia Bolivariana.
- BASC ORIENTE, Norma BASC – World Basc Organization, Inc. version 3-2008

14. WEBGRAFIA

- ORGANIZACIÓN BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE – BASC ORIENTE, Sitio Web: <http://www.bascoriente.org/>
- NORMAS ICONTEC, Referencias bibliográficas. Disponible [en línea]: <http://www.scribd.com/doc/2986663/Normas-Icontec-Para-Trabajos-Escritos1> [citado el 18 de Agosto de 2011]
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC – WBO, Sitio Web: <http://www.wbasco.org/espanol/normas.htm> [citado el 16 de septiembre de 2011]
- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, NTC-ISO 9001:2008. Disponible: [en línea]: http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf [citado el 18 de septiembre de 2011]
- DEFINICIONES DE GESTIÓN DE CALIDAD, Disponible : [en línea]: www.calidad.unav.es/Archivos/definiciones.pdf [citado en 20 de septiembre de 2011]
- METODO DE CONTROL DEL PROCESO, Disponible: [en línea]: http://www.unalmed.edu.co/josemaya/Ing_prod/Control%20de%20Proceso-%20Metodo.pdf [citado en 9 de octubre de 2011]
- ESTABLECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA DEL SGC PARA EL CENTRO DE OPERACIONES DE GAIA, Disponible: en

línea]:<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis35.pdf> [citado en 10 de octubre de 2011]

- CICLO PHVA, Disponible: [en línea] : <http://elina-clientesytipodeclientes.blogspot.com/2009/10/el-ciclo-phva.html>. [citado en 21 de septiembre de 2011]

ANEXO A. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA BASC ORIENTE

DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN-ISO 9001		S	N
	i	O	O
Responda por SI o por NO, marcando con una cruz según corresponda, a cada una de las preguntas siguientes de modo de obtener información de cómo se encuentra BASC Oriente en términos de la Norma ISO 9001.			
4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Respecto a los procesos que se dan en su unidad:			
1. ¿Se ha identificado los procesos necesarios y se ha determinado su secuencia e interacción?	X		
2. ¿Se ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo sale bien?		X	
3. ¿Se dispone de los recursos suficientes tanto materiales, como humanos y de información?	X		
4. ¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?		X	
5. ¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente?		X	
Respecto a la documentación del SGC:			
6. ¿Está definida, documentada y aprobada por la Dirección la política de calidad de la organización?		X	
7. ¿Se han definido objetivos de la calidad?		X	
8. Los objetivos anteriores, ¿son acordes a la política de la calidad?		X	
9. ¿Se ha dado a conocer a todo el personal la política y los objetivos de la calidad?		X	
10. ¿Está establecida la revisión de los objetivos y de la política de la calidad?		X	
11. ¿Existe un Manual de la calidad?		X	
12. ¿Existe una colección de procedimientos que cubra las actividades del SGC?		X	
Respecto al Manual de la calidad			
13. ¿Describe el alcance del SGC?		X	
14. ¿Se ajusta a las directrices principales de ISO 9001 en cuanto a responsabilidades de la Dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y la medición, análisis y mejora continua de los servicios prestados?		X	
15. ¿Describe los procesos que se dan en la organización y la interacción entre ellos?		X	
16. ¿Hace referencia a los procedimientos que se aplican en la organización?		X	
17. ¿Cree que el Manual es suficientemente comprensible para todo el personal de la organización y da una idea clara de la misma, de su actividad, y del sistema de gestión de la calidad de la organización?		X	
18. ¿Se incluye la lectura del Manual en el proceso de formación del personal?		X	

Respecto al control de los documentos:			
19. ¿Se han identificado los responsables de aprobar, revisar y actualizar la documentación existente en el área?	X		
20. ¿Quedan claros los cambios ocurridos en los documentos y su estado de edición o revisión?	X		
21. ¿Se ha distribuido la documentación a los funcionarios encargados de su aplicación? ¿Existe un listado?		X	
22. ¿Se controla la documentación de origen externo (circulares, resoluciones, leyes, etc.)?	X		
23. ¿Se conserva una copia de los distintos documentos del área legible y fácilmente identificable?	X		
24. ¿Existe una metodología para prevenir el uso de documentación obsoleta?			X
Respecto al control de los registros:			
25. ¿Se han identificado cuáles son los registros del SGC del área?			X
26. ¿Se identifican, almacenan y protegen los registros importantes?	X		
27. ¿Se ha identificado el tiempo de retención y su disposición final?	X		
28. ¿Se dispone de un procedimiento documentado para el control de dichos registros?			X
29. ¿Se realizan copias de seguridad de los datos informáticos?	X		
30. ¿Se ha instalado un antivirus en el sistema informático?	X		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
Respecto al compromiso de la Dirección			
31. ¿Se ha informado a los empleados y colaboradores de su papel dentro del SGC?			X
32. ¿Se le ha informado a cada empleado/colaborador de los efectos de la implantación del SGC en su puesto de trabajo?			X
Respecto al enfoque al cliente/usuario:			
33. ¿Se ha hecho un análisis de los cliente/usuarios del área y se han agrupado en diferentes categorías?	X		
34. ¿Se han definido las necesidades y expectativas generales de los clientes/usuarios?	X		
35. ¿Se ha realizado una especificación del servicio acorde con las necesidades y expectativas de los cliente/usuarios/usuarios?	X		
Respecto a la política de calidad:			
36. ¿Existe una política de la calidad, recogida en algún documento y aprobada por la Dirección?	x		
37. ¿Se ha distribuido y explicado al personal la política de la calidad?	x		
38. De su lectura, ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de calidad?	x		
39. ¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar la eficacia del sistema de la calidad?	x		
40. ¿Se ha previsto su revisión?			x

Respecto a los objetivos de la calidad:		
41. ¿Están definidos los objetivos de la calidad? (Si su respuesta es negativa pase a pregunta 49)		X
42. ¿Están cuantificados dichos objetivos y, por tanto, son medibles?		
43. ¿Son representativos de las características del servicio?		
44. Las metas fijadas para dichos objetivos, ¿son "a priori" alcanzables?		
45. ¿Se ha comunicado a los empleados y colaboradores dichos objetivos?		
46. ¿Se les ha explicado como alcanzar dichos objetivos?		
47. ¿Se realiza una revisión periódica de dichos objetivos?		
Respecto a la Planificación del SGC		
48. Los objetivos de la calidad, ¿son coherentes con la política de la calidad?		
49. ¿Se identifican, planifican e documentan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos?		X
Respecto a la responsabilidad y autoridad:		
50. ¿Existe un organigrama actualizado del área?	X	
51. ¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades de los funcionarios?	X	
52. ¿Están claras las relaciones entre todos los funcionarios (dependencias, canales de información y ayuda)?	X	
53. ¿Todos los funcionarios conocen sus funciones y responsabilidades?	X	
Respecto al representante de la Dirección		
54. ¿Existe la figura del representante de la Dirección?(Si su respuesta es negativa pase a pregunta 57)	X	
55. ¿Posee la autoridad suficiente dentro de la organización?	X	
56. ¿Se ha informado al personal de la existencia de dicha función y de sus responsabilidades?		X
57. ¿Abarca tanto la gestión interna del sistema como las relaciones externas en materia de calidad?		X
Respecto a la comunicación interna:		
58. ¿Dispone el área de medios de comunicación internos (tablón de anuncios, reuniones, etc.)?		X
59. Dichos medios, ¿se utilizan para comunicar información relativa a la calidad?		X
60. ¿Son efectivos? Es decir, ¿los funcionarios conocen los niveles de calidad proporcionados por el área (información relativa a reclamos, satisfacción de cliente/usuarios, etc.)?		X
Respecto a las generalidades de la revisión por la dirección:		
61. ¿Esta establecida la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)? (Si su respuesta es negativa pase a pregunta 67)		X
62. ¿Se ha fijado una periodicidad para estas revisiones?		

Respecto a la información para la revisión:		
63. En el caso que se realicen revisiones al sistema, ¿se tiene en cuenta la información apropiada?		
Respecto a los resultados de la revisión:		
64. Como resultado de la revisión, ¿se han extraído conclusiones y tomado acciones de mejora relativa, por ejemplo, al SGC, los procesos de la organización, recursos, etc?		
65. Los resultados de la revisión del sistema, ¿se han plasmado en un documento suficientemente extenso, incluidas las acciones de mejora?		
66. ¿Se ha distribuido este documento, como mínimo, entre los responsables de departamento?		
6 .PROVISION DE RECURSOS		
Respecto a la provisión de recursos:		
67. ¿Dispone el área, en general, de los medios adecuados para realizar y controlar sus actividades?	X	
68. ¿Posee el área un plan de inversiones o de adquisición de medios acorde con sus objetivos?		X
Respecto a los recursos humanos:		
69. ¿Existe una política de recursos humanos en el área?		X
70. ¿Poseen los funcionarios la calificación óptima para el desempeño de sus funciones?		X
Respecto a la competencia, toma de conciencia y formación:		
71. ¿Se ha valorado la competencia de los funcionarios y dejado constancia de ello por escrito?		X
72. ¿Se utilizan las descripciones de puesto de trabajo para detectar las necesidades de formación?		X
73. ¿Se realiza una inducción inicial, por mínima que sea, cuando se incorpora personal nuevo?	X	
74. ¿Existe un plan de capacitación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de capacitación continua de los funcionarios?		X
75. ¿Se evalúa la eficacia de la capacitación recibida por los funcionarios?		X
76. ¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?		X
77. ¿Se guardan registros de todas las actividades relativas a la capacitación?		X
Respecto a la infraestructura:		
78. ¿Posee el área un plan de inversiones para la adquisición o reposición de los equipos (computadores, impresoras, sistemas, etc.)		X
79. ¿Se realiza el mantenimiento adecuado de los equipos (computadores, impresoras, sistemas, etc.)	X	
Respecto al ambiente de trabajo:		
80. ¿Dispone la organización de un sistema de prevención de riesgos laborales y de seguridad?		X

81. Los puestos de trabajo, ¿son apropiados y ergonómicos?	X	
82. ¿Se dispone de las suficientes instalaciones para los funcionarios (baños, comedores, vestuarios, etc.) y están acondicionadas del modo adecuado?	X	
83. Las condiciones de higiene, limpieza general y contaminación, ¿son adecuadas para el desarrollo de la actividad?	X	
84. ¿Impera la cordialidad y compañerismo en las relaciones entre funcionarios?	X	
85. ¿Se realizan actividades lúdicas extra-laborales?		X
86. Las metodologías de trabajo, ¿son suficientemente creativas y participativas?	X	
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
Respecto a la planificación de la prestación del servicio:		
87. ¿Se han definido los procesos y recursos que entrarán en juego a la hora de prestar los servicios?	X	
88. ¿Se han previsto y se llevan a cabo los controles necesarios para asegurar que el servicio se presta según lo planeado?	X	
89. Los controles realizados sobre el servicio, ¿tienen en cuenta la especificación de éste, como criterio de aceptación y, por tanto, de declaración de servicio conforme o no conforme?	X	
90. ¿Se dispone de objetivos de calidad?		X
91. Al margen de la definición de objetivos de calidad, ¿se dispone de otros indicadores que evidencien el buen o mal funcionamiento del servicio?		X
92. ¿Se dispone de registros suficientes para probar, en su caso, que el servicio se ha prestado correctamente?	X	
Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:		
93. ¿Se dispone de una especificación para el servicio o los servicios que ofrece el área?	X	
94. ¿Se han tenido en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias que afectan a la actividad a la hora de describir la especificación del servicio?	X	
95. ¿Se ha considerado la incorporación de requisitos adicionales por parte de la organización?		X
Respecto de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio:		
96. ¿Se han definido en forma escrita los requisitos del servicio/producto entregado?		X
97. ¿Existen responsables para la gestión (emisión, revisión y aprobación) de los contratos?	X	
98. ¿Se han definido las vías por las que puede entrar un pedido o solicitud?	X	
99. ¿Se ha definido quien es el responsable/s de revisar el pedido y proceder a su confirmación?	X	
Respecto a la comunicación con el cliente/usuario:		
100. ¿Se ha definido quién es el responsable/s de contactar con el cliente/usuario según la información que solicite?	X	
101. ¿Se dispone de medios suficientes para atender la información que piden los clientes/usuarios?	X	



102. ¿Se tiene claro de lo que se puede informar al cliente y que no?	X
103. Las comunicaciones relevantes con el cliente/usuario, ¿se utilizan para mejorar la calidad del servicio?	X
Respecto al diseño y desarrollo:	X
104. ¿La organización realiza diseño y desarrollo de productos/servicios nuevos según requerimientos? (Si su respuesta es negativa pase a pregunta 129) Respecto a la planificación del diseño y desarrollo	X
105. ¿Se planifica y controla los diseños y el desarrollo del servicio?	
106. ¿Se establecen las etapas del diseño y desarrollo?	
107. ¿Se establecen las revisiones, verificaciones y validaciones para cada etapa?	
108. ¿Se establecen responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?	
109. ¿Se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo?	
110. Los resultados de la Planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo?	
Respecto de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo	
111. ¿Se determinan los elementos de entrada del diseño y desarrollo?(Si su respuesta es negativa pase a pregunta 129)	
112. ¿Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño?	
113. ¿Los elementos de entrada incluyen información proveniente de diseños previos similares?	
114. ¿Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?	
115. ¿Los elementos son revisados para verificar su adecuación?	
116. ¿Los elementos están completos y sin ambigüedades?	
Respecto de los resultados del diseño y desarrollo	
117. ¿Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación respecto de los elementos de entrada?	
118. ¿Los resultados del diseño y desarrollo son aprobados antes de su liberación?	
Respecto de la revisión del diseño y desarrollo	
119. ¿Las etapas de diseño y desarrollo son revisadas de acuerdo a lo planificado?	
120. ¿Las revisiones incluyen la evaluación de la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	
121. ¿Las revisiones son registradas?	
Respecto de la verificación del diseño y desarrollo	
122. ¿Se realizan verificaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos?	
123. ¿Las verificaciones son registradas?	
Respecto a la validación del diseño y desarrollo	
124. ¿Se realizan validaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos?	
125. ¿Las validaciones son registradas?	
Respecto al control de los cambios de diseño y desarrollo	

126. ¿Los cambios de diseño y desarrollo son identificados y documentados?		
127. ¿Los cambios de diseño son revisados, verificados y validados?		
128. ¿Las revisiones a las modificaciones son registradas?		
Respecto al proceso de compras:		
129. ¿Existe un proceso claro para las compras, tanto de materiales como de servicios?		X
130. ¿Está organizada la gestión de las compras (departamentos, responsables, autorizaciones, etc.)?	X	
131. ¿Existe un registro que relacione a los proveedores con los materiales o los servicios comprados frecuentemente ('listado de proveedores')?	X	
132. ¿Existe un responsable para la evaluación de proveedores/subcontratistas?		X
133. ¿Están definidos el modo y criterios para aprobar y, posteriormente, evaluar regularmente a los proveedores? ¿Existen registros?	X	
Respecto a la información de las compras:		
134. Las peticiones de compra, ¿se revisan y aprueban, antes de su envío, por algún responsable?	X	
135. Los documentos de compra, ¿contienen la información suficiente y precisa para asegurar que el servicio/producto comprado cumplirá con los requisitos especificados?	X	
Respecto a la verificación de los productos/servicios comprados:		
136. ¿Están definidas y establecidas las especificaciones de los servicios o materiales a comprar?		X
137. ¿Están definidos y establecidos controles en la recepción de los materiales o durante la prestación del servicio contratado?		X
Respecto al control de la producción y de la prestación del servicio:		
138. ¿Se han definido indicadores de prestación del servicio que permitan asegurar que se cumplen, por ejemplo, plazo de entrega?		X
139. ¿Se cuantifican y controlan estos parámetros?		X
140. ¿La organización dispone de información que describa las características del servicio/producto entregado?		X
141. ¿Se han definido indicadores para la prestación del servicio?		X
142. ¿Existe una descripción del servicio que permita distinguir entre el servicio conforme y el que no lo es?		X
Respecto a la identificación y trazabilidad:		
143. ¿Se identifican cada uno de los servicios con algún código o número que le permita distinguirse de los demás?		X
144. El área, ¿es capaz de reconstruir, mediante este código o número, el historial de un servicio que se prestó hace meses?		X

Respecto a la propiedad del cliente/usuario:		
145. ¿Se informa sistemáticamente y con prontitud al cliente/usuario de daños o de pérdidas de su documentación, información, etc.?	X	
146. ¿Se utilizan procedimientos o instrucciones documentadas para asegurar que la propiedad del cliente se manipula, almacena, conserva, recoge y entrega correctamente?	X	
Respecto a la preservación del producto:		
147. Toda la información que circula por la organización ¿está debidamente identificada?	X	
148. ¿Está establecida un sistema para la recepción de información e insumos que incluya las verificaciones e inspecciones mínimas para detectar información e insumos erróneos?	X	
149. ¿Está previsto el modo de actuar ante no conformidades en la prestación del servicio o entrega del producto?	X	
150. ¿Están previstos métodos para la conservación de información para prevenir daños o deterioros?	X	
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
Respecto a las generalidades de medición, análisis y mejora:		
151. ¿Se encuentran planificadas las actividades de medición, análisis y mejora que se realizan?	X	
152. ¿Se aplican técnicas que permitan extraer conclusiones rápidas de una serie de datos?	X	
Respecto a la satisfacción del cliente/usuario:		
153. ¿Se ha definido la sistemática para conocer la opinión del cliente/usuario a intervalos regulares (entrevistas personales, telefónicas, encuestas)?	x	
154. ¿Se han definido indicadores que reflejen la satisfacción / insatisfacción del cliente/usuario?	x	
155. ¿Se ha documentado la información referente a la satisfacción / insatisfacción del cliente/usuario?		
156. ¿Se hace un seguimiento de la información referente a la satisfacción / insatisfacción del cliente/usuario?	X	
157. Como consecuencia del análisis de la información anterior, ¿se emprenden acciones de mejora?	x	
158. ¿Se ha informado a los funcionarios de la importancia de la satisfacción del cliente/usuario?	x	

Respecto a la auditoría interna:	
159. ¿Se realizan auditorías internas de la calidad en la organización?	X
160. ¿Existe un plan o una programación de auditorías internas?	X
161. ¿Existe un procedimiento documentado para la realización de auditorías internas?	X
162. ¿Está previsto que las auditorías las realice personal independiente del área a auditar o personal de organizaciones externas?	X
163. ¿Existen registros de los resultados de las auditorías internas?	X
164. ¿Se informa a los responsables de departamento, área o sección, de los resultados de auditorías?	X
165. ¿Se emprenden acciones correctoras como respuesta a las no conformidades encontradas en la auditoría?	X
166. ¿Se hace un seguimiento de las acciones correctoras derivadas de la auditoría para verificar su implementación y eficacia?	X
167. Los informes o actas de auditoría, ¿son utilizados en la revisión del SGC por Dirección?	X
168. ¿Están definidos los requisitos que deben cumplir los auditores internos?	X
Respecto al seguimiento y medición de los procesos:	
169. ¿Se realizan inspecciones durante el proceso de prestación del servicio o entrega del producto?(Si su respuesta es negativa pase a pregunta 172)	X
170. ¿Existen documentos que indiquen qué, cuándo, cómo y con qué criterios se hace la inspección?	
171. ¿Se aplican técnicas estadísticas para verificar la capacidad de los procesos?	
Respecto al seguimiento y medición del servicio:	
172. ¿Se realizan controles o inspecciones antes de la prestación del servicio?	X
173. ¿Se realizan controles o inspecciones durante la prestación del servicio?	X
174. ¿Se realizan controles o inspecciones luego de la prestación del servicio?	X
175. ¿Queda constancia de dichas inspecciones?	X
176. ¿Se lleva una estadística de incidencias o problemas en cualquiera de los controles anteriores?	X
177. ¿Se han asignado responsabilidades para la prestación de los diversos controles?	X
178. ¿Existe una sistemática de actuación ante problemas que se detecten antes, durante y luego de la prestación del servicio?	X
179. ¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en la prestación de servicios?	X
Respecto al control del servicio no conforme:	
180. ¿Está definido lo que es un producto/servicio no conforme?	X
181. ¿Existe un procedimiento para asegurar que los servicios no conformes se tratan adecuadamente?	X
182. Ante una no conformidad ¿queda constancia escrita del problema surgido y de la solución aplicada?	x
183. ¿Están definidas las responsabilidades de cara a tomar decisiones ante los servicios no conformes?	X

Respecto al análisis de datos:		
184. ¿La organización analiza los datos generados en las actividades de medición y seguimiento? (Si su respuesta es negativa pase a pregunta 187)		X
185. ¿Son suficientes y aportan una visión completa del funcionamiento de la organización?		
186. ¿Se han valorado fuentes de información externa para comparar?		
Respecto a la mejora continua:		
187. ¿Está prevista y han sido planificadas actividades de mejora continua?		X
188. En dichas actividades de mejora continua, ¿se examina toda la información relevante disponible?		X
189. ¿Existe documentación de la sistemática de la mejora continua y de los avances logrados?		X
Respecto a la acción correctiva:		
190. ¿Se toman acciones encaminadas a la solución definitiva del problema, cuando éste es repetitivo o grave?		X
191. ¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?		X
192. ¿Se encuentran registros de acciones correctivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?		X
Respecto a la acción preventiva:		
193. ¿Se toman acciones encaminadas a la prevención de problemas potenciales?		X
194. ¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?		X
195. ¿Se encuentran registros de acciones preventivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?		X

ANEXO B. PLEGABLE DE SENSIBILIZACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE ISO 9001

La norma ISO 9001 es organizada en 8 secciones. Las secciones 4,5,6,7 y 8 contienen los requisitos para su sistema de gestión de calidad (SGC). Las primeras 3 secciones de la norma no contienen los requisitos.

1. Sección: objeto y campo de aplicación.
2. Sección : Referencias Normativas
3. Sección: Términos y Definiciones.
4. Sección: Requisitos del Sistema
5. Sección: Responsabilidad de la Dirección.
6. Sección: Gestión de Recursos
7. Sección: Realización del producto
8. Sección: Medición, análisis y mejora

GRACIAS !!



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
Capitulo BASC Oriente -Colombia

BASC Oriente

Ed. La Triada Torre Sur Of. 15-05.

Bucaramanga, COL.

Teléfono 577-6704880

Email: comunicaciones.orientewbasco.org

**EL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD
BAJO LA NORMA
NTC 9001:2008**



¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC?

•Un sistema de gestión de calidad SGC es una forma de trabajar mediante la cual la organización asegura la Satisfacción de las necesidades de sus clientes.

¿QUÉ ES CALIDAD?

•Calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

BENEFICIOS DE TRABAJAR CON UN SGC

- Mejora continua de la calidad de los productos o servicios
- Atención amable y oportuna a sus usuarios
- Transparencia en el desarrollo de los procesos
- Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente
- Aumento de productividad y eficiencia mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo
- Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de mercado.

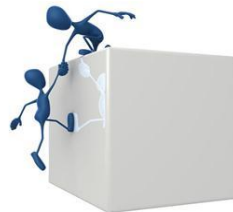
NORMAS ISO 9000

•La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país. La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y

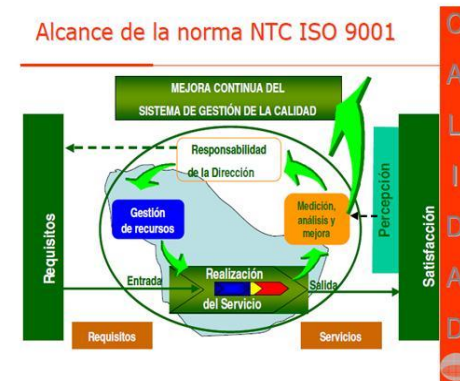
QUE ES ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).



Alcance de la norma NTC ISO 9001



PRINCIPIOS DE ISO 9001

Los principios de gestión de calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

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



ANEXO C. PRESENTACIÓN SENSIBILIZACIÓN

SOCIALIZACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASC ORIENTE



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ESTE PROYECTO SE REALIZA CON EL FIN DE:

- IMPLEMENTACION DE UN SGC PARA BASC ORIENTE.
- SUSTENTACION DEL PROYECTO.
- PONER EN PRACTICA, PROFUNDIZAR Y CONSOLIDAR CONOCIMIENTOS.

Planificación del Sistema De Calidad

Plan de Acción:

- Conformación del Comité Gerencial de Calidad.
- Evaluación de recursos y elementos vigentes necesarios para el SGC para establecer los cambios necesarios.

Direccionamiento Estratégico **MISION**

BASC ORIENTE Es una asociación gremial sin ánimo de lucro que promueve dentro de sus asociados la generación de cultura de seguridad en los negocios, a través del desarrollo e implementación de estándares y procedimientos de sistemas de gestión de control y acciones preventivas aplicados a la cadena logística internacional, para facilitar y agilizar un comercio legítimo, apoyados en organismos privados y oficiales, nacionales e internacionales.

Direccionamiento Estratégico **VISION**

En 2015 seremos la entidad regional líder en certificación de seguridad en comercio internacional a través de la generación sostenible de una cultura en seguridad. Con mayor posicionamiento, cobertura y personal altamente calificado, haremos de BASC una marca que agregue valor y proyecte una imagen confiable de nuestras empresas asociadas.

Direccionamiento Estratégico **ALCANCE**

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de BASC ORIENTE es la prestación del servicio de formación, capacitación, entrenamiento y certificación basados en la norma BASC para las empresas asociados al capítulo oriente.

Direccionamiento Estratégico ORGANIGRAMA



Direccionamiento Estratégico EXCLUSIONES

En el Sistema de Gestión de la Calidad de BASC ORIENTE no aplican los siguientes elementos de la norma ISO 9001:2008

Se excluye el numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO debido a que la empresa no diseña ni desarrolla productos, el desarrollo de sus actividades o la prestación del servicio nace de la necesidad de satisfacer la necesidad de sus asociados en certificar a las empresas bajo los estándares de la norma BASC.

El numeral 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN debido a que la empresa no posee equipos ni instrumentos de medición a los cuales se les debe calibrar, verificar, ajustar o realizar, para poder realizar la prestación del servicio.

Direccionamiento Estratégico POLITICA DE CALIDAD

Somos un ente certificador en SGCS que busca satisfacer las expectativas de sus asociados, enfocados en la excelencia para la prestación de los servicios de Certificación, Formación y Capacitación, generando crecimiento en la representación gremial; cuenta para ello con personal competente para su gestión y proveedores de servicio certificados por la Organización Mundial BASC para acreditar en sus asociados la implementación de los estándares y procedimientos de SGCS y la aplicación de acciones de mejora en cada uno de los procesos.

Direccionamiento Estratégico OBJETIVOS

Identificar la respuesta a solicitudes, inquietudes, quejas y reclamos de los asociados sobre servicio de la organización.

Satisfacer a los miembros de la asociación e interesados en sus servicios en los procesos de Formación, Capacitación identificando los contenidos temáticos y administrando las directrices de certificación de la OMB.

Lograr un crecimiento en el número de los asociados en BASC oriente.

Garantizar la selección y contratación de personal y proveedores competentes.

Implementar acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y de los requisitos asociados a cada uno de los procesos.

MANUAL DE CALIDAD

BASC ORIENTE

Ha documentado el presente Manual de Gestión de la Calidad, con el fin de describir el Alcance del SG, incluyendo los detalles de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos necesarios se anuncian en el Mapa de Procesos de SGC, el cual describe la secuencia e interacción entre ellos.



MAPA DE PROCESOS



COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección Ejecutiva de BASC ORIENTE se debe comprometer a:

- Garantizar y mantener el desarrollo y la mejora continua del Sistema de Gestión
- Establecer y comunicar la Política de Calidad acorde con la Asociación que represente el pensamiento y el compromiso con la calidad.
- Establecer, comunicar y cumplir los objetivos de calidad que nos permitan alcanzar la Política de Calidad.
- Proporcionar los recursos necesarios para mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Asociación BASC Oriente.

PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS


DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NTC-ISO 9001:2008	DOCUMENTOS BASC ORIENTE
Control de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Control de Documentos (P-003-C00) • Procedimiento de Control de Documentos (P-003-C00)
Control de Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Control de Registros (P-004-C00)
Asistencia Correctiva	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Asistencia Correctiva (P-002-C00)
Asistencia Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Asistencia Preventiva (P-002-C00)
Control de producto no conforme	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Control de Producto No Conforme (P-001-C00)
Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Auditoría Interna (P-001-C00)

GRACIAS

• APORTES
SUGERENCIAS
PREGUNTAS



ANEXO D.
MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES


			MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES				Código: DI-004-CSG Emisión: 7-10-2011 Versión: 1 Página 1 de 1		
DIRECTRIZ	POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR				FRECUENCIA	RESPONSABLE	PROCESO
			NOMBRE	METODO DE CALCULO	FUENTE DEL INDICADOR	META			
Satisfacer las expectativas de asociados	somos un ente certificador en SGCS que busca satisfacer las expectativas de	Identificar la respuesta a solicitudes, inquietudes, quejas y reclamos de los asociados al servicio de la organización.	Evaluación de Solicitudes, inquietudes y reclamos.	$\frac{\# \text{ Solicitudes resueltas} \times 100}{\# \text{ Solicitudes recepcionados}}$	Fuente: Llamadas telefónicas, correos, comunicaciones escritas. Medio: Formato reporte Solicitudes	90%	Mensual	Coordinador de operaciones	Gestión de Operaciones
Prestación de servicios de validación, capacitación y soporte en los procesos de control y seguridad	sus asociados, enfocados a la excelencia para la prestación de los servicios de Formación, Capacitación y Certificación, y generación del crecimiento en la representación gremial; cuenta para ello con personal competente para su gestión y selecciona proveedores de servicio acreditados por la Organización Mundial BASC para acreditar en sus asociados la	Satisfacer a los miembros de la asociación e interesados en sus servicios en los procesos de Certificación, Recertificación, Formación, capacitación identificando los contenidos temáticos y administrando las directrices de certificación de la OMB	Evaluación de satisfacción en el ejercicio de la Auditoría	Resultados de la Encuesta de satisfacción del ejercicio de auditoría	Fuente: Encuesta Auditores.	≥ 4.5	Mensual	Coordinador de operaciones	Gestión de operaciones
			Evaluación de la satisfacción del servicio de Certificación	Resultados de la Encuesta de satisfacción del ejercicio de visita al asociado.	Fuente: Encuesta Asociados	≥ 4.5	Mensual	coordinador de operaciones	Gestión de operaciones
			Evaluación de satisfacción del servicio de Capacitación	$\frac{\text{No. de Capacitaciones a satisfacción} \times 100}{\text{No. de Capacitaciones realizadas en el periodo}}$	Fuente: Encuesta de Capacitación	90%	Mensual	coordinador de operaciones	Gestión de Afiliación y seguimiento
			Evaluación de satisfacción del servicio de Soporte al SGCS BASC	Resultados de la Encuesta de satisfacción de la medición del servicio de soporte a Asociados	Fuente: Encuesta de Soporte	≥ 4.5	Finalizado cada proyecto de Soporte	Coordinador de operaciones	Gestión de operaciones
		Lograr un crecimiento en el número de los asociados en BASC oriente.	Crecimiento de los asociados	$\frac{\text{Afiliados Año Anterior}}{\text{Afiliados Año Actual}}$	Fuente: Informe de Numero de Nuevos Afiliados	6	Anual	Directora Ejecutiva	Dirección Estratégica
		Garantizar la selección y contratación de proveedores competentes	Evaluación de Proveedores	$\frac{\text{Puntaje Calificación en la evaluación Proveedor} \times 100}{\text{Puntaje esperado para aprobar proveedor}}$	Fuente: Evaluación de Proveedores	100%	Semestral	Coordinadora Administrativa	Gestión Administrativa
	Evaluación de Personal competente	$\frac{\text{Puntaje Calificación Empleado} \times 100}{\text{Puntaje esperado selección personal}}$	Fuente: Evaluación de empleado	100%	Semestral	Coordinadora Administrativa	Gestión Administrativa		
Mejoramiento continuo de los diferentes procesos de la organización	implementación de los estándares y procedimientos de SGCS, y la aplicación de acciones de mejora en cada uno de los procesos.	Implementar acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y de los requisitos asociados al proceso y a la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes.	Nivel de eficacia de AC y AP	$\frac{\# \text{ de Acciones Correctivas Implementadas} \times 100}{\text{Total de Acciones Correctivas planteadas}}$	Fuente: Registro de Acciones Correctivas	90%	Trimestral	Coordinador de operaciones	Gestión de operaciones
				$\frac{\# \text{ AP eficaces} \times 100}{\text{Total de AP implementadas}}$	Fuente: Registro de Acciones Correctivas y preventivas,	90%	Trimestral	Coordinador de operaciones	Gestión de operaciones

ANEXO E. MAPA DE PROCESOS

	<p>MAPA DE PROCESOS</p>	<p>CODIGO: DI-003-CSG EMISIÓN: 10 octubre VERSIÓN: 1 PÁGINA: 1 de 1</p>
---	-------------------------	---



ANEXO F. CARACTERIZACIÓN DIRECCIÓN EJECUTIVA

		CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION GERENCIAL		Código: DI-008-CSG Emisión:20-09-2011 Versión: 1 Página 1 de 2	
PROCESO:	GESTION GERENCIAL				
OBJETIVO:	Establecer las directrices organizacionales, gestionar eficientemente los procesos y recursos , buscando la satisfacción de los asociados y el mejoramiento continuo de los procesos.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Directora Ejecutiva				
ENTRADAS		ETAPAS DEL PROCESO		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PRODUCTO / SERVICIO	CLIENTE	
PLANEAR					
Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Información externa * Necesidad de Política de calidad y objetivos. * Información Financiera de la Asociación Directrices de la Junta Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> * Definición de responsabilidad, autoridad y comunicación * Establecer directrices estrategicas (objetivos,metas e indicadores de la organizacion y de los procesos.) *Planeacion de la Reunion de Comite de calidad. *Planeacion de las Gestiones en relacion a La Junta Directiva * Planificación de actividades de revisión gerencial * Definición de presupuesto anual y planes de accion de las diferentes Areas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de Estructura organizacional * Posibles Responsabilidades y autoridades definidas * Posibles Mecanismos de comunicación definidas * Plan del presupuesto anual * Planteamiento de Política y objetivos de Calidad * Posibles Gestiones en relacion a la Junta Directiva 	Todos los procesos	

HACER				
Todos los procesos	Plan de Estructural organizacional * Posibles Responsabilidades y autoridades definidas * Posibles Mecanismos de comunicación definidas * Plan del presupuesto anual * Planteamiento de Política y objetivos de Calidad * Posibles Gestiones en relacion a la Junta Directiva	* Realizar direccionamiento estratégico. * Hacer seguimiento al comportamiento Financiero. * Asignar recursos necesarios para llevar acabo los planes de acción. * Definir y Comunicar los requisitos del cliente legales y reglamentarios. * Realizar revisión gerencial del SG Realizar el presupuesto Anual. Gestion de la Junta Directiva	* Plataforma estratégica * Informe del Comportamiento Financiero * Documentos de informacion Economica * Informes Financiero, Auditorias, Gestion de procesos para la Junta Directiva * Requisitos de Recursos Financieros, humanos, infraestructura. * Informe de Revision Gerencial.	Todos los procesos
VERIFICAR				
Todos los procesos	* Plataforma estratégica * Informe del Comportamiento Financiero * Documentos de informacion Economica * Informes Financiero, Auditorias, Gestion de procesos para la Junta Directiva * Requisitos de Recursos Financieros, humanos, infraestructura. * Informe de Revision Gerencial. * Información del cumplimiento de metas y objetivos, indicadores	*Cumplimiento de la Plataforma estrategica *Control y seguimiento del comportamiento Financiero *Control en los documentos de informacion Economica. *Control del cumplimiento de los recursos financieros, humanos einfraestructura. *Verificar el informe obtenido por la revision Gerencial. *Control y seguimiento de objetivos, metas e indicadores de gestion.	* Ajustes al comportamiento Financiero *Resultados del Cumplimiento de recursos financieros, humanos e infraestructura. * Informe del cumplimiento de la Plataforma estrategica. *Resultado del Informe por la Revision Gerencial.	Todos los procesos

ACTUAR				
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Ajustes al comportamiento Financiero * Resultados del Cumplimiento de recursos financieros, humanos e infraestructura. * Informe del cumplimiento de la Plataforma estrategica. * Resultado del Informe por la Revision Gerencial. 	<ul style="list-style-type: none"> Corregir las falencias del comportamiento Financiero. Corregir Falencias del incumplimiento de recursos financieros, humanos e infraestructura. Corregir y mejorar el cumplimiento de la plataforma estrategica. Generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora. 	Acciones cerradas	Todos los procesos
DOCUMENTOS DE REFERENCIA			RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento de Revisión Gerencial * Direccionamiento Estrategico * Organigrama Resultados de la Auditorias internas Informe de Revision Gerencial anteriores Presupuesto 			<ul style="list-style-type: none"> * Equipos de computo * Equipos de oficina * Medios de comunicación 	



REQUISITOS

NORMAS	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> * 4.2 Requisitos de la documentación * 5.1 Compromiso de la dirección * 5.2 Enfoque al cliente * 5.3 Política de calidad * 5.4 Planificación * 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación * 5.6 revisión por la dirección * 6.1 Provisión de recursos * 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos * 8.4 Análisis de datos * 8.5 Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Constitución y representación legal 	<p style="text-align: center;">Directrices de la Organización Mundial BASC</p>

PARAMETROS DE CONTROL


ACTIVIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA / MÉTODO	REGISTROS
<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO</p>	Seguimiento a cumplimiento de plan de acción	A través del comité de Calidad	Informe de seguimiento de plan de accion
	Auditoria Interna al Proceso	Seguimiento	Informe de Auditoria del proceso
	Cumplimiento de la revision por la direccion	Seguimiento	Revision por la gerencia, presupuesto anual
<p>Elaborado por:</p> <p>YULY MAR RODRIGUEZ DUARTE Practicante de Ingenieria Industrial</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>SILVIA CAROLINA SANCHEZ Directora Ejecutiva</p>	

ANEXO G. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE OPERACIONES

	BASC ORIENTE	Código:DI-011-CGS Emisión:20-09-2011 Versión: 01 Página : 1 de 2	
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS		
PROCESO: GESTIÓN DE OPERACIONES		Responsable: Directora Ejecutiva- Coordinador de operaciones	
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma y estándares internacionales BASC de las organizaciones asociadas al capítulo BASC Oriente.			
ETAPAS DEL PROCESO			
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS
PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR →	PRODUCTO/SERVICIO
Empresa Preseleccionadas	Documentacion de empresas preseleccionadas y Empresas para Procesos de CER y REC	Programacion Visita de Diagnostico a la empresa. Programación reuniones de seguimiento empresas en proceso de Certificación Elaboración programa anual auditorias de certificacion y recertificación. Coordinación y programación del plan de auditorías.	Programa de reuniones de seguimiento. Programa anual de Auditoria.
			GESTION DE OPERACIONES ASOCIADO

PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER ↓	PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA
Gestión de Operaciones	Programa anual de Auditoría. Documentación de ingreso.	Envío de la notificación a la empresa un mes antes al desarrollo de la auditoría. Auditorías Asignadas Elaboración, recepción y revisión de los Reportes de Auditoría. Seguimiento a las actividades de los auditores externos y evaluación de los mismos. Coordinar y manejar las actas de la reunión de Comité de Certificaciones. Recolección de encuestas de satisfacción del asociado anualmente y del auditado por los servicios. Certificación y/o Recertificación de las empresas Asociadas. Validación de la información presentada	Plan de Auditoría. Certificación y Recertificación asociados.	GESTION DE OPERACIONES ASOCIADO
PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR →	PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA
Asociado	Reportes de Auditoría. Planes de acción.	Revisión de Reportes de auditorías Revisión de planes de acción según auditorías de certificación y recertificación. Realizar seguimiento al programa de auditoría interna de la Asociación y del programa de auditorías para los Asociados.	Aprobación del informe de Auditoría y plan de acción.	GESTION DE OPERACIONES
		ACTUAR ↓		
Todos los Procesos	No conformidades reales, potenciales, observaciones y oportunidades de mejora.	Ejecución Certificación asociados. Ejecución recertificación asociados.. Ejecución suspensión. Ejecución remoción asociados. Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Cierre de acciones	Todos los procesos


DOCUMENTOS DE REFERENCIA	RECURSOS
1. Procedimiento, Certificación, recertificación, suspensión y remoción de empresas. 2. Procedimiento auditoría 3. Procedimiento Auditorías Internas/ Pre-Auditoría para Asociados 4. Procedimiento de Suspensión	Equipos de computo Equipos de oficina Medios de comunicación


	BASC ORIENTE	Código: DI-006-CGS Emisión: 20-09-2011 Versión: 01 Página : 2 de 2
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	Responsable: Directora ejecutiva- Coordinador de Operaciones
PROCESO: GESTIÓN DE OPERACIONES		
REQUISITOS		
NORMAS	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	ORGANIZACION
4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 7.1 Planificación de la prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y Desarrollo 7.5.1 Control de la prestación del servicio 7.5.2 Validación 7.5.3 Identificación y trazabilidad 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos 8.5 Mejora	NA	Directrices de la organización WBO

PARAMETROS DE CONTROL					
ACTIVIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA/METODO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
SEGUIMIENTO	Seguimiento a la satisfacción del asociado con respecto al servicio de certificación	A través de la realización de visitas y encuestas a asociados	Mensual	Coordinador de Operaciones	Encuesta de Satisfacción del servicio
MEDICIÓN	Evaluación de Satisfacción en el ejercicio de Auditoría	A través de la realización de visitas y encuestas a asociados	Mensual	Coordinador de Operaciones	Informe de Indicadores
	Nivel de eficacia de AC y AP	# de Acciones Correctivas Implementadas	Trimestral	Coordinador de Operaciones	Informe de AC implementadas
		Total de Acciones Correctivas planteadas			
		# AP eficaces	Trimestral	Coordinador de Operaciones	Informe de AP implementadas
Total de AP Planteadas					
Elaborado por: YULY MAR RODRIGUEZ DUARTE Practicante		Revisado por:		Aprobado por: Silvia Sanchez Directora ejecutiva	

ANEXO H. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

BASC ORIENTE		Código: DI-010-CGS Emisión: 20-09-2011		
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS		Versión: 1 Página : 1 de 3		
PROCESO: GESTIÓN DE CAPACITACION Y FORMACION				Responsable: Coordinador de Operaciones
OBJETIVO: Planear y ejecutar capacitaciones que permitan a los asociados formarse bajo los estandares y requerimientos de la Norma BASC. Y demas Temas Necesarios para la Seguridad de las empresas.				
ETAPAS DEL PROCESO				
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR ➔	PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA
Asociados	-Necesidades de Capacitacion -Requerimiento del Asociado	Programación Anual de Capacitación. Planeación de la Logística de Capacitación. Elaboración del Presupuesto. Clasificación del requerimiento del asociado. Definición de Comunicación externa.	Programa Anual de Capacitación. Presupuesto formulado. Requerimiento Clasificado. Medios de comunicación externa definidos.	Asociado Usuario
PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER ↓	PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA
Gestión Gerencial Gestión de Capacitaciones	Programa Anual de Capacitaciones. Presupuesto Asignado. Medios de Comuniación externa definidos. Requerimiento Clasificado	Ejecucion del plan anual de la capacitación Gestión de la logística de la capacitación Ejecución y coordinacion del requerimiento del asociado Gestión de los medios de Comunicación.	Cumplimiento al plan y logística de la capacitación. Cumplimiento del requerimiento del asociado. Uso y aplicación de los medios de Comunicación	Asociado

	BASC ORIENTE			Código: DI-005-CGS
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS			Emisión: 20-09-2011 Versión: 01 Página : 2 de 3
PROCESO: GESTIÓN DE CAPACITACION Y FORMACION				Responsable: Coordinador de operaciones
ETAPAS DEL PROCESO				
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS
PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR →	PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA
Asociado	Retroalimentación del Asociado.	Verificación al cumplimiento del requerimiento del asociado. Seguimiento a eficacia de los medios de comunicación.	Resultados de la verificación del cumplimiento del requerimiento del asociado. Resultados de la verificación del cumplimiento del medio de comunicación.	Todos los procesos
ACTUAR ↓				
Todos los procesos	No conformidades reales, potenciales de los usuarios de las capacitaciones. Observaciones y oportunidades de mejora planteados por usuarios de la capacitación.	Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora. Reprogramación de Programa de Capacitación	Cierre de Acciones	Todos los procesos
DOCUMENTOS DE REFERENCIA				RECURSOS
Procedimiento elaboración presupuesto, programación y ejecución de plan de capacitación.				Equipos de computo Equipos de oficina Medios de comunicación

	BASC ORIENTE				Código: DI-005-CGS
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS				Emisión: 20-09-2011
PROCESO: GESTIÓN DE CAPACITACION Y FORMACION					Responsable: Coordinador de Operaciones
REQUISITOS					
NORMAS		LEGALES Y REGLAMENTARIOS		ORGANIZACION	
4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 7.1 Planificación de la prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y Desarrollo 7.5.1 Control de la prestación del servicio 7.5.2 Validación 7.5.3 Identificación y trazabilidad 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos 8.5 Mejora		NA		Directrices de la Organización Mundial BASC	
PARAMETROS DE CONTROL					
ACTIVIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA/METODO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
SEGUIMIENTO	Control de Solicitudes, Inquietudes y reclamos	Registro de recepción y seguimiento de las solicitudes	Mensual	coordinador de Operaciones	Informe de Solicitudes, Inquietudes y Reclamos
	Seguimiento a la satisfacción del asociado respecto al servicio.	Por medio de las Encuestas realizadas	Finalizada cada capacitación	coordinador de Operaciones	Encuesta de satisfacción para el Asociado
MEDICIÓN	Evaluación de satisfacción del servicio de Capacitación	$\frac{\text{No. de Capacitaciones a satisfacción}}{\text{No. de Capacitaciones realizadas en el periodo}} \times 100$	Mensual	coordinador de Operaciones	Informe de indicadores
Elaborado por: YULY MAR RODRIGUEZ DUARTE Practicante		Revisado por:		Aprobado por: Silvia Sanchez Directora ejecutiva	


ANEXO I. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE AFILIACIÓN Y SEGUIMIENTO

BASC		BASC ORIENTE			Código: DI-009-CGS
		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS			Emisión: 20-09-2011
					Versión: 1
					Página : 1 de 3
PROCESO: GESTIÓN DE AFILIACION Y SEGUIMIENTO					Responsable: Coordinador de Operaciones
OBJETIVO: Evaluar la documentación presentada por las diferentes organizaciones para determinar su afiliación y aceptación a la Asociación Basc Oriente					
ETAPAS DEL PROCESO					
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR →		PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA
Empresa Potencial Empresa Solicitante Capítulos BASC. Entidades Gubernamentales y privadas.	Documentos para la inscripción entregados a la empresa solicitante. Requisitos de admisión establecidos por estatutos. Documentos legales y de soporte. Datos. Necesidades Requerimientos.	Búsqueda de empresas potenciales Identificar y revisar la información enviada. Citación comité de admisiones. Identificar y revisar las necesidades y requerimientos del asociado Comunicación con el Interesado. Envío de Documentos Requeridos a los Interesados Programación Visita a Asociado		Acceptacion de la información suministrada Selección de empresas potenciales. Clasificación de las necesidades y requerimientos de la empresa interesada. Programacion de la Visita a la Empresa Solicitante Informacion Enviada al Solicitante	Empresa Solicitante
PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER		PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA
Gestión Gerencial Gestión de Afiliacion y Seg.	Solicitud de la Inscripción. Programacion de la visita a la empresa Informacion enviada al solicitante.	Ejecucion de la visita al interesado. Explicacion del Manual del Asociado. Recepcion de Documentos requeridos para proceso de Afiliacion. Seleccion de las empresas solicitantes. Envío a la empresa una carta de recibo de la solicitud con el fin de informar de que los documentos entregados serán presentados al Comité de Admisiones para autorizar su ingreso. Reunión de Comité de admisiones para estudio de los resultados de la verificación de datos y emite su concepto respecto del ingreso. Envío de Solicitud realizada por la empresa interesada a la Junta Directiva de BASC. Seguimiento a la empresa Interesada		Cumplimiento de Visita a la empresa Interesada. Carta de aceptación o no aceptación. Resultados de la verificación del cumplimiento del requerimiento del asociado.	Empresa Solicitante

		BASC ORIENTE			Código: DI-005-CGS
		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS			Emisión: 20-09-2011
PROCESO: GESTIÓN DE AFILIACION Y SEGUIMIENTO					Versión: 01
					Página : 2 de 3
					Responsable: Coordinador de operaciones
ETAPAS DEL PROCESO					
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR →	PRODUCTO/SERVICIO	SALIDA	
Empresa Solicitante	Documentos Recibidos	Estudio de antecedentes del representante de la empresa y sus socios Estudio de La Empresa Interesada. Revisión de Documentos Recibidos de la parte interesada. Aprobación o Cancelación de Proceso de Afiliación de las partes Interesadas. Seguimiento a la Empresa Interesada	Resultado de Estudio de la Empresa. Carta de Aprobación o no aceptación de la empresa Solicitante. Documentos Enviados por parte de la empresa	Todos los procesos	
		ACTUAR ↓			
Todos los procesos	Empresa Aprobada No conformidades reales, potenciales, Observaciones y oportunidades de mejora.	Ejecución de la Empresa como Preseleccionada. Seguimiento a la empresa Preseleccionada. Toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Empresa Preseleccionada Cierre de Acciones	Todos los procesos	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA					RECURSOS
Carta de envío solicitud Formato inscripción Carta de Aprobación de la Empresa Solicitante Manual del Asociado Procedimiento de Afiliación Formato de Autoevaluación					Equipos de computo Equipos de oficina Medios de comunicación




BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

	BASC ORIENTE	Código: DI-005-CGS Emisión: 20-09-2011 Versión: 01 Página : 3 de 3 Responsable: Coordinador de Operaciones
	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	
PROCESO: GESTIÓN DE AFILIACION Y SEGUIMIENTO		

REQUISITOS		
NORMAS	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	ORGANIZACION
4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 7.1 Planificación de la prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y Desarrollo 7.5.1 Control de la prestación del servicio 7.5.2 Validación 7.5.3 Identificación y trazabilidad 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de procesos 8.5 Mejora	NA	Directrices de la Organización Mundial BASC

PARAMETROS DE CONTROL					
ACTIVIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA/METODO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
SEGUIMIENTO	Control de empresas Interesadas	Registro de Empresas Solicitantes	Cada Solicitud realizada	coordinador de Operaciones	Informe de Empresas Solicitantes
	Seguimiento a la satisfacción de la Empresa preseleccionada	Por medio de las Encuestas realizadas	Finalizando la Preseleccion	coordinador de Operaciones	Encuesta de satisfacción
Elaborado por: YULY MAR RODRIGUEZ DUARTE Practicante		Revisado por:		Aprobado por: Silvia Sanchez Directora ejecutiva	

ANEXO I. CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA


	BASC ORIENTE	Código: DI-012-CGS Emisión: 15-10-2011 Versión: 01 Página: 1 de 1		
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS		Responsable: Directora Ejecutiva - Coordinador de operaciones		
PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA				
OBJETIVO: Realizar los procesos de ingreso, permanencia y retiro del personal de la Asociación, Planear, administrar y custodiar los recursos físicos, así mismo establecer los métodos para el control de los registros de la documentación que genere, reciba o adquiera la Asociación.				
ETAPAS DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	
	ENTRADAS	PLANEAR →	PRODUCTO/SERVICIO	
SALIDA				
G. Administrativa Todos los procesos	Requerimientos de los clientes. Recursos Humanos, físicos, financieros y tecnológicos Información Personal Externo e Interno	Planificación Anual de las actividades administrativas. Atención al público Planear Elementos Necesarios para la realización de las actividades Creación de Base de datos	Actividades a desarrollar Medio de Atención al Público. Lista de Papelería y elementos Necesarios. Base de Datos	Todos los Procesos
G. RRHH Todos los procesos	Información sobre necesidades y competencias del personal Necesidades de capacitación Manual de Funciones	Identificación y definición de competencias a través de las descripciones de Cargo. Elaboración plan de seguridad y salud Elaboración plan anual de capacitación al personal Selección y Vinculación	Manual de Funciones Perfil del Cargo plan de bienestar plan de capacitación	Todos los Procesos
G. Contable y financiero Todos los procesos G. Administrativa	Historico Presupuesto Anual programa Contable Información de la facturación solicitada. Medios magnéticos. Facturas.	Planear presupuesto con base al historico del año anterior Planear un sistema contable Integrado y confiable que nos brinde Información financiera para la toma de decisiones.	Presupuesto Estimado del año Plan del sistema Contable Integrado.	Gestion Administrativa
TIC'S Todos los procesos	Información que se requiere para mantener informado al asociado.	Planear mecanismos de comunicación Interna y externa	Posibles Mecanismos Evaluados.	Gestion de Operaciones Todos los procesos
SIG. Gestión Gerencial	Directrices para el control de documentos y registros. Directrices para la ejecución de auditorías	Planificación de la metodología para el control de documentos y registros. Programación y planificación de las Auditorías Internas.	Metodología para el control de Documentos y Registros. Programa y Plan de Auditoría Interna	Todos los Procesos

		HACER		
Base de datos Todos los procesos	Info. De la Asociación para el Archivo. Necesidades de Elementos para la Asociación. Inf. Para Enviar mensajería. Inf. De los comites Listado de Proveedores Solicitud de documentos Listado de Equipos Archivo magnéticos	Control de acceso al archivo y distribución de documentación Lista de los elementos Necesarios (papelería- elementos de aseo etc.). Control de despacho de diligencias o Mensajería Nacional. Elaborar Actas de reuniones de los diferentes comites Actualizar Libro de Actas de la Asociación selección de proveedores Solicitud de cotizaciones Elaboración de Base de Datos. Realizar Solicitud de Certificados a la OMB. Asignación de Equipos Copia de Seguridad Control de acceso al archivo y distribución de documentación	Proveedor seleccionado Entrega de documentos Registro y Copia de Seguridad Base de Datos Actas de Reuniones Certificados para las empresas.	Proveedor Externo Todos los procesos
todos los procesos	Selección de personal. Plan de Inducción al cargo. Solicitudes de afiliación, novedades, traslados y demás tramite Soportes de Hojas de Vida Evaluación del desempeño no satisfactoria, renuncia regularmente aceptada, muerte del titular del empleado	Preselección, selección y contratación de Personal Inducción y entrenamiento de personal Administración de la documentación de los expedientes de Historias Laborales Evaluación del desempeño Retiro del servicio	Hojas de vida Actualizadas. Personal competente Seleccionado Personal Entrenado Personal Capacitado	Todos los Procesos
Todos los procesos Programa Contable Proveedor externo	Información del presupuesto. Información de la facturación solicitada. Medios magnéticos. Facturas y cuentas de cobro. Información para las declaraciones tributarias. Información para pago de nómina	Recolectar y consolidar la Información del presupuesto anual. Registrar Información en los formularios correspondientes. Presentación y pagos de impuestos. Facturar los servicios prestados por la asociación. Recibo de facturas de proveedores. Pago de facturas proveedor. Pago de nómina. Elaborar Orden de Compra Cierre del período contable. Administrar los recursos de caja menor Elaborar las Declaraciones tributarias ante la DIAN. Realizar Documentos e Informes al Revisor Fiscal Liquidar pago de nómina mensual Realizar gestión cartera.	Presupuesto consolidado anual Formulario en medios magnéticos Facturas Pago proveedor Nómina Orden de compra	Gestión gerencial Asociados Gestión Administrativa Proveedor externo
Todos los procesos Gestión Administrativa	Mecanismos de Comunicación Evaluados, Seleccionados	Mecanismo Comunicación Interna: - Crear Zona BASC - Crear Boletines de Comunicación Mecanismos Comunicación Externa: - Crear El boletín Institucional INFOBASC - Crear la Pagina Web de la Asociación.	Modelo de Zona BASC Modelo de Boletín Modelo de INFOBASC Diseño de Pagina WEB	Todos los procesos Gestión Operaciones
Todos los Procesos	Documentos y registros. Requisitos Norma aplicable. Documentos soporte del proceso de Auditoría. Resultado al seguimiento de los procesos.	Control de Documentos Control de Registros Coordinación de Auditorías Internas Control de Servicio no Conforme	Documentos y registros controlados Informe de Auditoría Servicio no conforme controlado	Todos los procesos

VERIFICAR				
Todos los procesos	Proveedor seleccionado Registro y Copia de Seguridad Base de Datos Actas de Reuniones Certificados para las empresas. Copia de Seguridad Proveedor Externo Formato evaluación proveedores. Documentos	Actualización del archivo de la asociación Supervisar el envío de diligencias y correo nacional Actualización de Libro de actas. Actualización de Base de Datos Evaluación de proveedores Verificación de documentación recibida y enviada.	Registro de la correspondencia. Registro evaluación de proveedores Control de Archivo	Proveedor Externo Todos los procesos Gestion administrativa/ Proveedor Externo
Gestión Gerencial Todos los procesos	Verificación del personal	Verificación de competencias Evaluar el desempeño del personal Verificar eficacia de la capacitación	Resultado de la evaluación del desempeño del personal.	Todos los procesos
Gestión gerencial Revisoría Fiscal externa Proveedor externo Gestión Administrativa	Presupuesto Medios magnéticos Guías de envío	Seguimiento Orden de Compra Verificar y aprobar el presupuesto anual Verificar y aprobar los formularios de impuestos Verificar el recibo de la facturación por parte de los asociados Verificar la actualización y Mantener seguros los libros contables. Realizar gestion Cartera. Realizar la liquidacion pago de nomina. Tramitar Pagos Mensuales (Servicios-amiendo-ctas por pagar)	Presupuesto anual aprobado Impuestos aprobados Listado facturas recibidas Confirmación recibo y ejecución orden de compra Registro Pago nomina Formulario de impuestos Pago de Cartera Registro Pagos Mensuales.	Todos los procesos Gestion administrativa compra
Todos los procesos Gestion administrativa	Modelo de Zona BASC Modelo de Boletin Modelo de INFOBASC Diseño de Pagina WEB	Mantener y asegurar el Envío de la ZONA BASC Verificar el Envío de Boletines de comunicación medio Virtual Revisar la información y el envío de INFOBASC Mantener actualizada la Pagina WEB de la Asociación	Información Verificada para enviarla a los asociados.	Gestion de Operaciones
Todos los Procesos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Seguimiento a la implementación y eficacia de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Control de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos los procesos

		ACTUAR		
Todos los procesos	<p>Registro de evaluación de proveedores. Base de Datos Certificados de empresas Correspondencia libro de actas</p>	<p>Revaluacion de proveedor Seleccionado Revision Base de datos Actualizada Entrega de Informe de Auditorias Entrega de Certificados a las empresas Correspondencia controlada Libro de Actas Actualizado</p>	<p>Resultado de la evaluación Base de datos Revisada Registro de entrega de informes de auditoria. Registro de entrega de Certificados. Archivo de correspondencia Libro de actas</p>	Todos los procesos
Todos los procesos	Resultado de la evaluacion	<p>Generacion del plan de capacitacion del personal</p>	Personal Capacitado	Todos los procesos
Todos los procesos	<p>No conformidades reales, potenciales, observaciones. Oportunidades de mejoras Presupuesto Medio Magnético Informacion Externa o interna para asociados</p>	<p>Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejoras Ajustar presupuesto Realizar ajustes al cierre del periodo contable Realizar Ajustes a Comunicación de la informacion BASC a sus Asociados.</p>	<p>Cierre de acciones Presupuesto final Periodo finalizado Medios magnéticos Informacion Revisada</p>	<p>Todos los procesos Gestion administrativa/ proveedor externo Gestion Gerencial Gestion Operaciones</p>
DOCUMENTOS DE REFERENCIA			RECURSOS	
<p>Procedimiento de compras Política manejo del computador Políticas uso correo electrónico Procedimiento Gestion del Talento Humano Instructivo pago SOI Procedimiento Contable Instructivo de elaboración del Backup por áreas Procedimiento de Elaboración de Documentos, Procedimiento de Control de Documentos, Procedimiento Control de Registros, Procedimiento Mejoramiento Continuo, Procedimiento Producto/ servicio no conforme, Procedimiento Auditorias Interna.</p>			<p>* Equipos de computo * Equipos de oficina * Medios de comunicación * Software contable</p>	

ANEXO K. PROCEDIMIENTO ELABORACION DE DOCUMENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Describir la elaboración de documentos que servirán de apoyo al Sistema de Gestión de Calidad (SGC.), con el fin de crear una estructura documental capaz de soportar una administración de procesos eficiente.

2. ALCANCE

El contenido de este procedimiento aplica para la creación de todos los documentos de la organización y debe ser utilizado como herramienta constante en todas las áreas.

3. RESPONSABLE

El Coordinador del Sistema de Gestión tiene la responsabilidad de la elaboración y ejecución del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES


4.1 Documento: Todo objeto material que porte, registre o fije, en sí, información. (Los documentos pueden ser físicos, estar en medio magnético, visual o grabaciones).

4.2 Procedimiento: Serie de pasos claramente definidos que permiten trabajar correctamente. Modo de ejecutar determinadas operaciones las cuales suelen ejecutarse de la misma manera.

4.3 Instructivo: Explicación detallada de la manera de llevar a cabo actividades específicas, tales como las funciones de un cargo y/o diligenciar correctamente documentos y registros.

4.4 Formatos: Documentos que registran datos obtenidos de la realización de alguna actividad en particular y que evidencian resultados claros.

4.5 Listado Maestro de Documentos: Listado que indica todos los documentos existentes del Sistema de Gestión, especificando su código, nombre del documento, emisión, versión y ubicación del mismo.

 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 2 de 9

4.6 Listado Maestro de Formatos: Listado que relaciona todos los formatos que hacen parte del Sistema Gestión. Este listado contendrá el código, nombre del documento, emisión, versión y ubicación del mismo.

4.7 Registro Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos: Formato que indica la necesidad de crear o modificar un documento. Contiene elementos tales como: código, nombre del documento, modificación sugerida, justificación de la modificación, fecha de solicitud de creación o modificación, nombre y cargo de quien solicita cambio o modificación y firma.


4.8 SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

4.9. SG: Sistema de Gestión

5. DESARROLLO:

5.1 POLÍTICAS:

- Previo a la elaboración de un documento, el Coordinador del Sistema de Gestión debe revisar las actividades del proceso para que la información que se va a consignar esté acorde con las necesidades de la organización, teniendo siempre presente la necesidad de que éstos generen valor.
- Cada área será la encargada de la elaboración de documentos necesarios para el desarrollo propio de su Proceso teniendo en cuenta el presente procedimiento de elaboración de documentos. Posteriormente, serán revisados por el Coordinador del Sistema de Gestión y aprobados por La Directora Ejecutiva.
- Los documentos tendrán un formato claro y legible. El texto debe estar exento de errores ortográficos, gramaticales, de redacción o de puntuación. Cuando haya lugar a resaltar una o mas palabras se puede hacer uso de la negrilla. Los documentos manuscritos o en maquina de escribir no serán permitidos.
- Para la elaboración de un documento se deberá diligenciar el formato Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos; en caso de creación o eliminación, la coordinación del sistema de Gestion, diligenciará el formato Listado Maestro de Documentos o Listado Maestro de Registros, Según corresponda.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 3 de 9

A continuación se presenta el procedimiento que se ha definido para la estandarización de la elaboración de documentos que hacen parte del SGC. Lo descrito a continuación, es de obligatorio cumplimiento.

5.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL:

Se dispone de la siguiente estructura documental, la cual comprende:

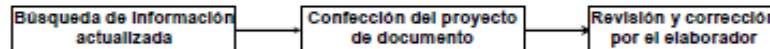


5.3 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS:


Para la elaboración de los documentos se debe tener en cuenta los siguientes ítems:

Entradas: Necesidad de documentación y posibilidad de satisfacerla.

Salidas: Proyecto documentado




Los documentos contendrán la siguiente información dependiendo del tipo de documento a elaborar:

 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 4 de 9

Tipo de Documento	Embebido	Pie de Página	Objetivo	Alcance	Responsable	Definiciones	Desarrollo	Políticas (Opcional)
Manuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	
Políticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	
Procedimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instructivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Otros Documentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	
Formatos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	
Documentos Internos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	

*Opcional

 BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 5 de 9

5.4 ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:

Todos los procedimientos deben presentarse en hoja tamaño carta y tener la siguiente forma y contenido:

 BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE	SISTEMA DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO ELABORACION DE DOCUMENTOS	Código: Emisión: Versión: Página x de y
--	---	--

1

2

3

4

5

6

7

OBJETIVO 8

ALCANCE 9

RESPONSABLE 10

DEFINICIONES 11


DESARROLLO 12

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Esquema 1

 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 6 de 9

Un encabezado que se debe ubicar en todas y cada una de las hojas que componen el Procedimiento; comprende los siguientes aspectos:

1. **Logotipo de la empresa**
2. **Nombre del sistema de gestión**
3. **Nombre del documento**
4. **Código del documento:** Serie de letras y números consecutivos, que permite diferenciar a cada documento
5. **Emisión:** Corresponde a la fecha en la que entra en vigencia la implementación del documento por primer vez o la fecha en que cambia la versión e inicia su nueva implementación
6. **Versión:** Indica el número de actualizaciones
7. **Página:** Señala la pagina actual y total que contiene el documento.
8. **Objetivo:** Describe la finalidad y amplía la información del título del documento.
9. **Alcance:** Describe las áreas sobre las cuales recae la aplicabilidad del documento elaborado.
10. **Responsable:** Define de manera clara, quien es el responsable de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento.
11. **Definiciones:** **Expone** la definición de posibles términos que sean susceptibles de ser explicados. En caso de no existir definición alguna se deberá registrar NA (No Aplica).
12. **Desarrollo:** Presenta la descripción de cada una de las actividades necesarias para desarrollar el objetivo del documento.


 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 7 de 9

5.5 ELABORACIÓN DE INSTRUCTIVOS:

Todos los Instructivos deben presentarse en hoja tamaño carta y tener la siguiente forma y contenido:

Logo de Empresa	Nombre del instructivo	Código: Emisión: Versión: Página:
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">DESARROLLO:</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; flex-grow: 1;"> Describe detalladamente y en orden secuencial las actividades que permiten lograr el objetivo del Instructivo. </div> </div>		
Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:

Esquema 2

 <small>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 8 de 9

5.6 ELABORACIÓN DE FORMATOS


Todos los formatos deben presentarse en hoja tamaño carta y tener la siguiente forma y contenido:

Logo de Empresa	Nombre del instructivo	Código: Emisión: Versión: Página:
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 60%;"> <p>DESARROLLO:</p> </div> <div style="width: 35%; border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Describe detalladamente y en orden secuencial las actividades que permiten lograr el objetivo del instructivo.</p> </div> </div>		
Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:

Esquema 3



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE


 <small>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-005-CSG
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Emisión: 17-11-2011 Versión: 1 Página 9 de 9

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

CODIGO	DESCRIPCION
F-001-CSG	Listado Maestro de Documentos
F-002-CSG	Listado Maestro de Formatos
F-003-CSG	Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos
F-013-CSG	Listado de Distribución de Documentos

Elaborado por: YULY MAR RODRIGUEZ Practicante	Revisado por: SILVIA CAROLINA SANCHEZ Directora Ejecutiva	Aprobado por: SILVIA CAROLINA SANCHEZ Directora Ejecutiva
---	---	---

ANEXO L. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-003-CSG Emisión: 15-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Verión: 1 Página 1 de 5

1. OBJETIVO:

BASC Oriente ha establecido el presente procedimiento con el fin de controlar el manejo, elaboración, identificación, distribución, almacenamiento, protección, y utilización de los documentos internos y externos que considere pertinentes involucrar en el Sistema de Gestión.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se encuentra dirigido a todas las áreas e involucra el control sobre: procedimientos, manuales, instructivos, políticas, documentos internos y externos. Su inicio estará regido por la necesidad de crear un documento nuevo o modificar uno ya existente. El final de este proceso se dará con la aprobación de los cambios efectuados con la implementación y control de los mismos.

3. RESPONSABLE:


El responsable del direccionamiento y aplicación del presente procedimiento es el Coordinador del Sistema de Gestión.

4. DEFINICIONES:

4.1 Aprobar: Dejar constancia documentada que la práctica o el método descrito es el correcto, mediante la firma autorizada del mismo.

4.2 Documento: Todo objeto material que porte, registre o fije, en sí, información. Escrito que contiene información. (Los documentos pueden ser físicos, estar en medio magnético, visual o grabaciones).

4.3 Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-003-CSG Emisión: 15-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 1 Página 2 de 5

4.4 Registro: Evidencia que se genera como resultado de la realización de una actividad interna de la organización. Ésta puede encontrarse a través de diversos medios, ya sean escritos audiovisuales, fotografías, etc.

4.5 Documento Obsoleto: Documento que ya no tiene aplicabilidad debido a la generación y aprobación de una nueva versión del mismo.

4.6. Listado Maestro de Documentos: Listado que indica todos los documentos existentes del Sistema de Gestión, especificando su código, nombre del documento, emisión, versión y ubicación del mismo.

4.7. Distribución de Documentos: Listado que indica las personas a quienes se les hizo entrega del documento, contiene: código del documento, nombre del documento, cargo, nombre y firma.

4.8. Solicitud de Creación, Modificación o Anulación de Documentos: Formato que indica la necesidad de crear, modificar o anular un documento. Contiene elementos tales como: código, nombre del documento, modificación sugerida, justificación de la modificación, fecha de solicitud de creación o modificación, nombre y cargo de quien solicita cambio o modificación y firma.


4.10. Listado Maestro de Registros: Listado que relaciona todos los formatos que hacen parte del Sistema Gestión. Este listado contendrá el código, nombre del documento, emisión, versión y ubicación del mismo.

5. DESARROLLO:

5.1 POLÍTICA:

Cada persona que decida realizar modificaciones o crear un nuevo documento será el responsable del mismo y de la aprobación por parte del Coordinador del Sistema de Gestión. Igualmente, esta persona es responsable de la implementación del nuevo documento.



 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-003-CSG Emisión: 15-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 1 Página 3 de 5

5.2 IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:

TIPO DE DOCUMENTO	CONSECUTIVO	AREA/ LIDER DEL PROCESO AL QUE PERTENECE
Mn: Manuales	XX-000-YY	DE: Dirección Ejecutiva
PI: Política		GO: Gestión de Operaciones GOC: G.O. Certificaciones GOGR: G.O. Recertificaciones
P: Procedimiento		GC: Gestión de Capacitación
I: Instructivo		GAS: Gestión de Asociados
DI: Documento Interno		GA: Gestión Administrativa GARH: GA. Recurso Humano GACF: GA. Contable y financiera GAA: GA. Administrativa
F: Formato		CSG: Coordinación Sistema de Gestión

Tipo de documento al que pertenece

No. Consecutivo del documento

Proceso al que pertenece el documento

5.3 CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS:


Los Documentos del Sistema de Gestión son controlados y administrados por la Coordinación del Sistema de Gestión, por medio del Listado Maestro de Documentos: F-001-CSG y Listado Maestro de Registros: F-002-CSG. Los listados serán actualizados en el caso de presentarse cambio a documentos o generación de nuevos.

En el área de Sistemas de Gestión reposan en copia dura las versiones originales de todos los documentos del Sistema de Gestión.

5.4 REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS:

Los documentos son elaborados por el responsable del Proceso bajo la orientación de la Coordinación del Sistema de Gestión, el responsable realiza una revisión desde el punto de vista técnico operativo y la Coordinación del Sistema de Gestión verifica el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión, ajustados a las necesidades del proceso o área.

Para aquellos casos en que el coordinador del Sistema de Gestión elabore documentos, estos serán revisados por el Representante del Sistema ante la Dirección.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-003-CSG Emisión: 15-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Verión: 1 Página: 4 de 5

Todos los documentos del Capítulo BASC Oriente serán aprobados por La Directora Ejecutiva.

5.5 DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS:

El Coordinador del Sistema de Gestión hará la distribución de las copias controladas del documento de acuerdo a una numeración previa asignada consecutivamente por cada copia asignada, para ello se inicia la numeración a partir de la copia controlada número uno (1).

El líder del proceso es el encargado de definir la distribución de las copias controladas del documento y su soporte, junto con el Coordinador del Sistema de Gestión. El líder conservará una copia del documento dentro de la carpeta de documentos destinados para el desarrollo de su actividad.

Para la conservación y custodia del documento original y el formato de Creación, Modificación o Anulación diligenciado, estos se encontrarán dentro de una carpeta almacenada por el Coordinador del Sistema de Gestión y registrados y soportados en el Listado Maestro de Documentos.


5.6 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS:

Los documentos de origen externo son necesarios para el desarrollo de determinadas actividades que influyen en el SG de la organización, por lo tanto deben ser controlados. Se considera documentos externos: Libros de Consulta, Normas, Leyes, códigos o decretos que afecten el SG.

Los usuarios de los documentos externos son los responsables de su preservación y almacenamiento.

Los usuarios de los documentos externos son responsables de comunicar al Proceso del Sistema de Gestión cualquier inclusión o exclusión de los mismos, para que sea actualizado el Listado Maestro de Documentos del SGC (F-001-CSG).

Los registros externos, tales como actas, remisiones, entre otros registros suministrados por el asociado, se registran en el listado de registros.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-003-CSG Emisión: 15-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	Verión: 1 Página 5 de 5

5.7 CONTROL DE OBSOLETOS:

Cuando los documentos estén obsoletos por una nueva versión, el coordinador del Sistema de Gestión, de manera conjunta con el líder del proceso, coordina la recolección y destrucción de las copias. El Coordinador del Sistema de Gestión conservará una copia del documento original con el sello de "OBSOLETO", las otras copias obsoletas serán destruidas.

5.8. CONDICIONES GENERALES:

La elaboración de los documentos del Sistema de Gestión se realizará teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Procedimiento de Elaboración de Documentos.

Para seguridad de los documentos el líder del proceso coordinará la realización trimestral del backup en medio magnético.

Para la conservación del medio magnético deben guardarse en recipientes que los protejan de riesgos ambientales (polvo, agua, etc) y mantener alejados de fuentes que emitan radiación electromagnética (imanes, electrodomésticos, motores eléctricos, tomas de corriente, tableros eléctricos, etc).

Para la conservación de los documentos en medio físico, se debe tener en cuenta el almacenamiento de estos en carpetas de Tres Aros tipo Catálogo, previniendo el deterioro de los documentos por manipulación y tiempo.

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

CODIGO	DESCRIPCIÓN
F-001-CSG	Listado Maestro de Documentos
F-002-CSG	Listado Maestro de Registros
F-003-CSG	Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos
F-013-CSG	Listado de Distribución de Documentos

Elaborado por: YULY MAR RODRIGUEZ Practicante	Revisado por: SILVIA C. SANCHEZ Directora ejecutiva	Aprobado por: SILVIA C. SANCHEZ Directora ejecutiva
--	--	--

ANEXO M. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-004-CSG
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Emisión: 16-11-2011 Versión: 1 Página 1 de 4

1. OBJETIVOS:

BASC Oriente ha establecido el presente procedimiento para el control de la identificación, recolección, almacenamiento, protección, recuperación, conservación y la disposición de los registros del Sistema de Gestión.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica para todos los registros físicos y magnéticos utilizados en las diferentes áreas de BASC Oriente

3. RESPONSABLE:

El Coordinador del Sistema de Gestión tiene la responsabilidad de la elaboración y ejecución del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES:


4.1 Registro: Evidencia que se genera como resultado de la realización de una actividad interna de la organización. Ésta puede encontrarse a través de diversos medios, ya sean escritos audiovisuales, fotografías, etc.

4.2 Listado Maestro de Registros: Listado que relaciona todos los formatos que hacen parte del Sistema Gestión.

5. DESARROLLO:

5.1 IDENTIFICACIÓN:

Todos los formatos utilizados por BASC Oriente, deben tener una identificación única que facilite acceder a esta información rápidamente, evitando consultar documentos diferentes a los que se necesitan. Dicha identificación estará regida por el nombre o código del formato.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-004-CSG Emisión: 16-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Versión: 1 Página 2 de 4

5.2 LEGIBILIDAD:

Todos los registros deben ir diligenciados por el responsable del proceso o actividad que se está evidenciando y la información deberá ser registrada con letra clara en tinta indeleble para evitar que se pierda la legibilidad de los mismos durante el transcurso del tiempo.

De la misma manera, estos no deben contener enmendaduras o tachones ni espacios en blancos no necesarios, ni contemplados dentro del diseño del registro. Cualquier documento que contenga los aspectos antes mencionados, será susceptible de ser anulado.

5.3 ALMACENAMIENTO:

Cada registro tendrá definido un sitio y una carpeta con el fin de facilitar el acceso rápido a la información y evitar la pérdida de los mismos. Esta carpeta y lugar de almacenamiento será administrado y verificado por el Coordinador del Sistema de Gestión.


5.4. PROTECCIÓN:

Los registros originales se protegerán contra agentes que puedan afectar su legibilidad o integridad a través de un adecuado almacenamiento y evitando que sean retirados sin previa autorización de quien los controla. De la misma manera, los registros originales o aprobados contenidos en forma física deben ir debidamente almacenados en carpetas identificadas previamente y protegidos con transparencias para evitar el deterioro de los mismos o su daño por manipulación.

5.5 DISTRIBUCIÓN:

El Coordinador del Sistema de Gestión hará la distribución de las copias controladas del documento de acuerdo a una numeración previa asignada consecutivamente por cada copia asignada, para ello se inicia la numeración a partir de la copia número uno (1).

Para la conservación y custodia del documento original y el formato de Creación, Modificación o Anulación diligenciado, estarán dentro de una carpeta almacenada por el Coordinador del Sistema de Gestión y registrados y soportados en el Listado Maestro de Registros y el Listado de Distribución de documentos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-004-CSG Emisión: 16-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Versión: 1 Página 3 de 4

La copia controlada se identifica con un sello de "COPIA CONTROLADA___" y serán distribuidas por el Coordinador del Sistema de Gestión diligenciando el formato de Distribución de documentos con el fin de asegurar que las versiones vigentes se encuentren disponibles. De igual forma se entregará la versión original del registro para su respectiva reproducción. Como soporte para su utilización del formato, este deberá estar acompañado de la respectiva copia controlada.

En los casos que se manejen documentos en medio magnéticos se podrá distribuir en el formato original, con la salvedad de que el vigente es el que se encuentra en este medio y no los que se reproduzcan físicamente.

Todo usuario que posea una "COPIA CONTROLADA" debe consultar en el Listado Maestro de Registros, la versión y fecha para verificar si posee la versión actualizada, en caso contrario, solicitar el documento vigente al Coordinador del Sistema de Gestión. Por ningún motivo se podrán copiar archivos de medio magnéticos, salvo previa autorización del líder del proceso.

5.6 ELIMINACIÓN DE FORMATOS:

Para la eliminación de los formatos, el líder del proceso junto con el coordinador del Sistema de Gestión, coordina la recolección y destrucción de las copias de las versiones anteriores.

5.7 TIEMPO DE RETENCIÓN DE LOS REGISTROS:

El tiempo de permanencia de los registros, depende del tipo de registro y está determinado por los requerimientos legales, del cliente, o de proceso.

5.8 DISPOSICIÓN FINAL DEL REGISTRO:

La disposición está identificada en el Listado Maestro de registros y hace referencia a lo que se decida hacer con el registro, una vez cumple su tiempo de retención.

5.9. CONDICIONES GENERALES:

La elaboración de los formatos del Sistema de Gestión, se realizará teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Procedimiento Elaboración de Documentos.



 <small>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo</small>	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: P-004-CSG Emisión: 16-11-2011
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	Versión: 1 Página 4 de 4


DOCUMENTOS RELACIONADOS:


CODIGO	DESCRIPCION
F-001-CSG	Listado Maestro de Documentos
F-002-CSG	Listado Maestro de Registros
F-003-CSG	Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos
F-013-CSG	Listado de Distribución de Documentos Control de documentos


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
YULY MAR RODRIGUEZ Practicante	SILVIA CAROLINA SANCHEZ Directora Ejecutiva	SILVIA CAROLINA SANCHEZ Directora Ejecutiva


ANEXO N. MANUAL DE CALIDAD


 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	<i>Pág. 1 de 13</i>
REVISIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: M-001-CSG
		<small>FECHA: 10 Octubre de 2011</small>
 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small> <h1>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION</h1>		


 <small>ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS PRODUCTORES</small>	BASC ORIENTE	<i>Pág. 2 de 13</i>
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mo-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>1.1. Presentación BASC Oriente</p> <p>1.1.1. Dirección: Edf. La Triada, Torre sur of. 15-05</p> <p>1.1.2. Ciudad: Bucaramanga, Santander</p> <p>1.1.3. Teléfono: 6704880</p> <p>1.1.4. e-mail: www.bascoriente.org</p> <p>1.1.5. Directora Ejecutiva: Silvia Carolina Sanchez</p> <p>1.1.6. Número de empleados: 3 Empleados</p> <p>1.2. GENERALIDADES</p> <p>1.2.1. Reseña Histórica</p> <p>La Asociación BASC ORIENTE se crea en noviembre de 2003, gracias a la iniciativa de la ANDI Santanderes y un grupo de empresarios de la región, quienes atendieron las necesidades establecidas en el Plan Estratégico Exportador del departamento de Santander. Desde entonces, la Asociación cuenta con el apoyo de éste y otros gremios regionales como FENALCO, Frente de Seguridad Empresarial de Santander, Cámaras de Comercio, FITAC Cúcuta y el respaldo de importantes instituciones a nivel nacional como la DIAN, PROEXPORT y la Policía Nacional, entre otros. Actualmente BASC ORIENTE hace parte de la red de internacionalización de la Comisión Regional de Competitividad del Departamento de Santander.</p> <p>Es la entidad nacional que integra los esfuerzos regionales en pro de la seguridad, generando valor agregado para las empresas. En Colombia</p>		

 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	Pág. 3 de 13
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<p>hay más de 900 empresas certificadas BASC y 300 en proceso de implementación de la Norma, agremiadas a través de 10 capítulos regionales tales como: Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Oriente, Bogotá, Caldas, Centro Occidente, Pacífico, Antioquia y Café.</p> <p>1.2.2. Estructura Organizacional</p> <p style="padding-left: 40px;">Figura N° 1. Organigrama de la empresa</p> <p>1.2.3. Misión</p> <p>BASC ORIENTE Es una asociación gremial sin ánimo de lucro que promueve dentro de sus asociados la generación de cultura de seguridad en los negocios, a través del desarrollo e implementación de estándares y procedimientos de sistemas de gestión de control y acciones preventivas aplicados a la cadena logística internacional, para facilitar y agilizar un comercio legítimo, apoyados en organismos privados y oficiales, nacionales e internacionales.</p> <p>1.2.4. Visión</p> <p>En 2015 seremos la entidad regional líder en certificación de seguridad en comercio internacional a través de la generación sostenible de una cultura en seguridad. Con mayor posicionamiento, cobertura y personal altamente calificado, haremos de BASC una marca que agregue valor y proyecte una imagen confiable de nuestras empresas asociadas.</p> <p>1.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de BASC ORIENTE es la prestación del servicio de formación, capacitación, entrenamiento y certificación basados en la norma BASC para las empresas asociados al capítulo oriente.</p> <p>1.4. EXCLUSIONES</p> <p>En el Sistema de Gestión de la Calidad de BASC ORIENTE no aplican los siguientes elementos de la norma ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se excluye el numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO debido a que la empresa no diseña ni desarrolla productos, el desarrollo de sus 		

 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	BASC ORIENTE	<i>Pág. 4 de 15</i>
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<p>actividades o la prestación del servicio nace de la necesidad de satisfacer la necesidad de sus asociados en certificar a las empresas bajo los estándares de la norma BASC.</p> <ul style="list-style-type: none"> El numeral 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN debido a que la empresa no posee equipos ni instrumentos de medición a los cuales se les deba calibrar, verificar, ajustar o reajustar, para poder realizar la prestación del servicio. <p>1.5. Servicios Ofrecidos:</p> <p>1.5.1. Certificación BASC Ofrecer a las empresas interesadas, la certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, conforme al cumplimiento de la Norma y Estándares BASC; proceso verificado mediante la auditoria de certificación realizada por un auditor avalado por la Organización Mundial Baso.</p> <p>1.5.2. Servicio de Preauditorias / Auditorías: Ofrecer a las empresas en proceso de Certificación y Recertificación BASC, el servicio de pre auditoria / Auditoria Interna a los Sistemas de Gestión en Control y Seguridad Baso con el fin de que las empresas tengan una retroalimentación de cómo se encuentra su sistema de gestión antes de recibir la auditoria de Certificación y Recertificación.</p> <p>1.5.3. Servicio de Soporte en la implementación del sistema de gestión en control y seguridad BASC: Ofrecer el servicio de soporte técnico a las organizaciones que participan activamente en la logística o actividades productivas y/o de comercio exterior, de prestación de servicios y actividades complementarias o conexas al comercio exterior, para llevar a cabo la implementación adecuada de los estándares de control y seguridad exigidos por BASC; partiendo de una metodología de Acompañamiento en el Sistema de Gestión de Control y Seguridad en el Comercio Internacional.</p> <p>1.5.4. Servicio de Capacitación: Programar seminarios, cursos y capacitaciones para que las empresas Afiliadas tengan la oportunidad de capacitar a sus funcionarios en temas de seguridad, comercio exterior, manejo de carga, técnicas de inspección de contenedores y formación de</p>		


	BASC ORIENTE	<i>Pág. 5 de 15</i>
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<p>auditores internos, entre otros. A demás ofrece a sus asociados un boletín informativo llamado INFOBASC que tiene como fin mantener informadas a todas las organizaciones asociadas.</p> <p>2. REFERENCIAS NORMATIVAS</p> <p>El Manual de calidad, contiene disposiciones que hacen referencia a la siguiente norma: NTC - ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario; NTC - ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.</p> <p>3. TERMINOS Y DEFINICIONES</p> <p>Son aplicables los términos y definiciones dados por la norma NTC-ISO 9000.</p> <p>4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>4.1 REQUISITOS GENERALES</p> <p>BASC ORIENTE., ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a las directrices dadas por la Norma NTC-ISO 9001:2008.</p> <p>Los procesos necesarios se enuncian en el Mapa de Procesos de SGC (ver figura 1) el cual describe la secuencia e interacción entre ellos.</p> <p>Estos se organizan en tres etapas o tipos de procesos y se describen de manera detallada en el numeral 5 de este documento y en las caracterizaciones anexadas al final del mismo, a continuación la identificación de cada uno:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PROCESOS DE DIRECCION <ul style="list-style-type: none"> ○ Direccion Ejecutiva ✓ PROCESOS MISIONALES <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion Afiliación y Seguimiento ○ Gestion Capacitación y Formación 		


 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	Pág. 8 de 15
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<ul style="list-style-type: none">o Gestion Operaciones✓ PROCESOS DE APOYO<ul style="list-style-type: none">o Gestion Administrativa<ul style="list-style-type: none">a. RRHHb. Sistemas de Gestiónc. Contable y financierod. Comunicacióne. Comprasf. TIC'S (tecnología en la información y las comunicaciones)		

 <small>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS</small>	BASC ORIENTE	Pág. 7 de 15
REVISIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mo-001-CSG FECHA: 10 Octubre de 2011

4.1.1. Mapa de Procesos


Figura N° 2. Mapa de Procesos


	MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: D1003-CSG EMISIÓN: 10 octubre VERSIÓN: 1 PÁGINA: 1 de 1
---	------------------	--





The diagram illustrates the process map for BASC Oriente. At the top is the 'DIRECCION EJECUTIVA'. Below it is the 'PROCESO PERSONAL', which branches into three main functional areas: 'GESTION DE AFILIACION Y SEGUIMIENTO', 'GESTION DE CAPACITACION Y FORMACION', and 'GESTION DE OPERACIONES'. Below these is the 'PROCESO APOYO', which includes 'GESTION ADMINISTRATIVA'. At the bottom is 'GESTION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA'. The entire process is framed by two vertical bars: 'REQUISITOS Y ATENCION A LOS ASOCIADOS' on the left and 'SATISFACCION DEL CLIENTE' on the right. Red curved arrows indicate a continuous cycle between the top and bottom bars, and between the left and right bars.


Fuente: Elaboración Propia


 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	Pág. 8 de 15
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<p style="text-align: center;">4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</p> <p style="text-align: center;">4.2.1. Generalidades</p> <p>El presente Manual hace referencia a los procedimientos, instructivos y registros del Sistema de Gestión de Calidad. Al igual que la política y los objetivos de calidad.</p> <p>La documentación del sistema de Gestión de la Calidad, comprende la declaración documentada de la política de calidad y objetivos de Calidad, un manual de calidad, identificación de los Procesos del sistema y su gestión, la interrelación entre ellos, procedimientos y registros necesarios para la identificación de los requisitos que debe cumplir el servicio y la metodología mediante la cual se verifica la eficacia del SGC.</p> <p>BASC ORIENTE ha establecido, documentado, implementa y mantiene los procedimientos requeridos por la NTC-ISO 9001:2008. Según se relaciona a continuación:</p> <p style="text-align: center;">4.2.2. Manual de la Calidad</p> <p>BASC ORIENTE., ha documentado el presente Manual de Gestión de la Calidad, con el fin de describir el Alcance del SG, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>		

 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	BASC ORIENTE	<i>Pág. 9 de 15</i>
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		<small>FECHA: 10 Octubre de 2011</small>
<p style="text-align: center;">4.2.3. Control de Documentos</p> <p>Para realizar el control de los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad implementado por BASC ORIENTE., para la aprobación, Revisión, actualización, control y el buen manejo de los documentos se estableció el Procedimiento Control de Documentos P-003-CSG (ver anexo. 1) y para asegurar el control de los documentos internos y externos, se cuenta con un Listado maestro de documentos P-001-CSG (Ver anexo. 2)</p> <p style="text-align: center;">4.2.4. Control de Registros</p> <p>El Procedimiento de Control de Registros P-004-CSG define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Los registros de los SG, son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.</p> <p style="text-align: center;">5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</p> <p style="text-align: center;">5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</p> <p>Las altas directivas de BASC ORIENTE., están comprometidas con la implementación, desarrollo y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la organización, este compromiso se evidencia a través de las siguientes actividades:</p>		

 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	Pág. 10 de 15
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estableciendo las políticas y los objetivos de calidad para la organización tal como se presentan en el numeral 5.3 y 5.4.1 del presente documento. ✓ Creando el Comité de Calidad donde se establecerán responsabilidades y se nombraran los miembros, como medio para lograr alcanzar las directrices de calidad ✓ Nombrando un representante del nivel directivo para los asuntos de la calidad. ✓ Llevando a cabo las revisiones por la dirección. ✓ Desarrollando jornadas de capacitación a los funcionarios de la organización para comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del cliente. ✓ Asegurando la disponibilidad de recursos. <p>5.2. ENFOQUE AL CLIENTE</p> <p>La Dirección de BASC ORIENTE., asegura que los requisitos del cliente se establecen y se cumplen implantando diferentes métodos con el fin de cumplir con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Para evaluar la satisfacción del cliente la entidad recurre a dos mecanismos principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas de satisfacción del cliente ver anexos (citar la encuesta e-encuestas). ✓ Atención a las peticiones, quejas y reclamos. 		

 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	Pág. 11 de 15
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011
<p>5.3. POLITICA DE GESTION DE CALIDAD</p> <p>Somos un ente certificador en SGCS que busca satisfacer las expectativas de sus asociados , enfocados en la excelencia para la prestación de los servicios de Certificación, Formación y Capacitación, generando crecimiento en la representación gremial ; cuenta para ello con personal competente para su gestión y proveedores de servicio certificados por la Organización Mundial BASC para acreditar en sus asociados la implementación de los estándares y procedimientos de SGCS y la aplicación de acciones de mejora en cada uno de los procesos.</p> <p>5.4. PLANIFICACION</p> <p>5.4.1. Objetivos de Calidad</p> <p>BASC ORIENTE., adoptó como objetivos de calidad para su Sistema de Gestión de Calidad las directrices de la política de calidad, estos son medibles y permiten evaluar la eficacia de la implementación del sistema.</p> <p>Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la respuesta a solicitudes, inquietudes, quejas y reclamos de los asociados al servicio de la organización. • Satisfacer a los miembros de la asociación e interesados en sus servicios en los procesos de Certificación, Recertificación, Formación, capacitación identificando los contenidos de temáticos y administrando las directrices de certificación de la OMB Garantizar la selección y contratación de proveedores competentes. • Lograr un crecimiento en el numero de los asociados en BASC oriente. • Garantizar la selección y contratación de proveedores competentes. • Implementar acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y de los requisitos asociados al proceso. satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes. 		

 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	<i>Pág. 12 de 15</i>
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		<small>FECHA: 10 Octubre de 2011</small>
<p>6. COMPROMISO DE LA DIRECCION</p> <p>La presidencia de BASC ORIENTE se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar y mantener el desarrollo y la mejora continua del Sistema de Gestión • Establecer y comunicar la Política de Calidad acorde con la Asociación que represente el pensamiento y el compromiso con la calidad. • Establecer, comunicar y cumplir los objetivos de calidad que nos permitan alcázar la Política de Calidad. • Proporcionar los recursos necesarios para mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Asociación BASC Oriente. <p>7. GESTIÓN POR PROCESOS</p> <p>BASC Oriente cuenta con tres tipos de procesos: (Ver mapa de procesos. DI-003-CSG, anexo No.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos gerenciales o de dirección: Son procesos de gestión, responsabilidad de la alta dirección. Encontramos en esta clasificación: <ul style="list-style-type: none"> - Dirección Ejecutiva (Ver Anexo No.5 – Caracterización Dirección Ejecutiva) ▪ Procesos operativos o misionales: Procesos necesarios para la prestación del servicio, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Operaciones (Ver Anexo No.6 - Caracterización Gestión de Operaciones) - Gestión de Capacitación y Formación (Ver Anexo No.7 - Caracterización Gestión de Capacitación, y Formación) - Gestión de Afiliación y seguimiento (Ver Anexo No.8 - Caracterización Gestión Afiliación y seguimiento). 		


	BASC ORIENTE	Pag. 13 de 15
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mn-001-CSG
REVISIÓN		FECHA: 10 Octubre de 2011


- **Procesos de soporte o apoyo:** Apoyan la gestión de todos los procesos y son necesarios para el control y la mejora del sistema. Se encuentran en esta clasificación:
 - **Gestión Administrativa**
(Ver Anexo No.9 - Caracterización Gestión Administrativa)
 - a. Talento Humano
 - b. Contable y Financiera
 - c. Sistemas de Gestión
 - d. TIC'S
 - e. Administrativa

Cada proceso se gestiona siguiendo el ciclo PHVA. Los requisitos de la norma relacionados con cada proceso están establecidos en la matriz de responsabilidades y autoridades DI-006-CSG.

8. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La estructura documental del Sistema de Gestión de la asociación BASC Oriente, está definido de acuerdo al siguiente esquema:



 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	<i>Pág. 14 de 15</i>
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Mo-001-CSG
<i>REVISIÓN</i>		<small>FECHA: 10 Octubre de 2011</small>

8.1. Procedimientos exigidos

Los procedimientos que exige documentar la NTC-ISO 9001:2008, se les da cumplimiento de la siguiente manera:


DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NTC-ISO 9001:2008	DOCUMENTOS BASC ORIENTE
Control de documentos	- Procedimiento Elaboración de Documentos (P-005-CSG). - Procedimiento Control de Documentos (P-003-CSG)
Control de Registros	- Procedimiento Control de Registros (P-004-CSG)
Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	Procedimiento Mejoramiento Continuo (P-002-CSG)
Control de producto no conforme	- Procedimiento Producto/Servicio No Conforme (P-006-CSG)
Auditoria interna	Procedimiento Auditoria Interna al Sistema de Gestión (P-001-CSG)

9. CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

En BASC Oriente se ha establecido una matriz para definir como se le da cumplimiento a la Norma, ver anexo No.14 DI-007-CSG



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

 <small>BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE</small>	BASC ORIENTE	<i>Pág. 15 de 15</i>
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION	CÓDIGO: Me-001-CSG
<i>REVISIÓN</i>		<i>FECHA: 10 Octubre de 2011</i>
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

ANEXO O. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS


Código: F-001-CSG
Emisión: 26-01-2012
Versión: 1
Página 1 de 1

GESTIÓN DE CALIDAD

ÍTEM	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	EMISION INICIAL	EMISION VIGENTE	VERSION	PROCESO AL QUE PERTENECE
1	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	Mn-001-CSG	10-10-11	10-10-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
2	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	P-005-CSG	17-11-11	17-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
3	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE REGISTROS	P-004-CSG	16-11-11	16-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
4	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE DOCUMENTOS	P-003-CSG	15-11-11	15-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
5	PROCEDIMIENTO	MEJORAMIENTO CONTINUO	P-002-CSG	15-11-11	15-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
6	PROCEDIMIENTO	AUDITORIA INTERNA	P-005-CSG	12-11-11	12-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
7	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	P-006-CSG	19-11-11	19-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
8	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME	P-006-CSG	19-11-11	19-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
9	DOCUMENTO INTERNO	ORGANIGRAMA	DI-001-CSG	12-09-11	12-09-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
10	DOCUMENTO INTERNO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	DI-002-CSG	12-09-11	12-09-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
11	DOCUMENTO INTERNO	MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES	DI-003-CSG	10-10-11	10-10-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
12	DOCUMENTO INTERNO	MATRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES	DI-004-CSG	07-10-11	07-10-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
13	DOCUMENTO INTERNO	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA	DI-005-CSG	25-10-11	25-10-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
14	DOCUMENTO INTERNO	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	DI-006-CSG	18-11-11	18-11-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG

15	DOCUMENTO INTERNO	MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2008	DI-007-CSG	26-10-11	26-10-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
16	DOCUMENTO INTERNO	CARACTERIZACION DEL PROCESO DIRECCION EJECUTIVA	DI-008-CSG	20-09-11	20-09-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
17	DOCUMENTO INTERNO	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE OPERACIONES	DI-009-CSG	20-09-11	20-09-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
18	DOCUMENTO INTERNO	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION DE CAPACITACION Y FORMACION	DI-010-GSC	20-09-11	20-09-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
19	DOCUMENTO INTERNO	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION FORMACION Y SEGUIMIENTO	DI-011-GSC	20-09-11	20-09-11	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
20	DOCUMENTO INTERNO	CARACTERIZACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVA	DI-012-CSG	15/10/2011	15/10/2011	1	G. ADMINISTRITIVA - CSG
21	DOCUMENTO INTERNO	INSTRUCTIVO	ANALISIS DE CAUSAS	I-001-CSG	17-11-11	01-01-00	G. ADMINISTRITIVA - CSG
22	DOCUMENTO INTERNO	DOCUMENTO EXTERNO	DIRECTRICES DE LA ORGANIZACION MUNDIAL BASC (WBO)	NA	NA		NA

ANEXO P. PERFIL DE CARGOS

 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	DESCRIPCION DE CARGO	Código: DI-012-GARH
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	Emisión: 10-12-2011 Versión: 1 Página 1 de 5

1. GENERALIDADES

TITULO DEL CARGO	Coordinador Administrativo y Contable.
DEPARTAMENTO	Administrativo.
CARGO AL QUE REPORTA	Directora Ejecutiva.
CARGOS QUE LE REPORTAN	Ninguno.


2. OBJETIVOS

Liderar las labores administrativas y contables de la asociación, velando por el cumplimiento de las normas internas y requisitos de ley. Asistir y apoyar en lo relacionado con la vinculación, seguimiento y mantenimiento de los empresarios asociados, con el fin de obtener una gestión interna oportuna y una buena prestación de servicios. Asistir y apoyar en lo relacionado a la ejecución de las actividades programadas por la asociación.

3. REQUERIMIENTOS

PROFESIÓN	Tecnólogo en administración y contaduría y/o Contador Público.
AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL	3 en funciones contables y 2 en funciones administrativas.
FORMACION Y HABILIDADES.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo del paquete Office, Windows, Internet, Correo electrónico. ✓ Manejo de archivo y organización de agendas. ✓ Redacción y ortografía. ✓ Técnicas para elaboración de documentos. ✓ Habilidad en el manejo de herramientas y equipos. ✓ Conocimiento en sistemas de gestión.
COMPETENCIAS.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solución de problemas. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Orientación al logro. ✓ Atención al detalle. ✓ Comunicación asertiva. ✓ Fluidez verbal y buena comunicación. ✓ Alto grado de compromiso y responsabilidad. ✓ Aprendizaje Permanente ✓ Búsqueda de Información ✓ Confidencialidad

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Yuly Mar Rodríguez Duarte	Silvia C. Sanchez Monsalve	Silvia C. Sanchez Monsalve
Practicante	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva

	DESCRIPCION DE CARGO	Código: DI-012-GARH
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	Emisión: 10-12-2011 Versión: 1 Página 2 de 5


	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad Administrativa ✓ Liderazgo ✓ Organización para con los documentos, datos y procesos bajo su responsabilidad.
--	--

4. FUNCIONES PRINCIPALES.

DE MANEJO ADMINISTRATIVO.

1. Abrir y cerrar la oficina en el horario de trabajo establecido o programado.
2. Coordinar y hacer seguimiento de la agenda de la Directora Ejecutiva.
3. Atender las inquietudes y necesidades básicas de atención e información de los asociados y empresarios en general.
4. Atender las llamadas telefónicas y a los visitantes.
5. Coordinar la reserva de pasajes y hoteles del personal de la Asociación, su Junta Directiva, visitantes y/o asesores externos, previa aprobación correspondiente.
6. Realizar el backup de la información de los equipos de la Asociación, conforme la política establecida.
7. Mantener bajo su custodia, orden y actualización el archivo de la asociación.
8. Asegurar la existencia requerida en papelería y cafetería, y demás elementos de oficina.
9. Controlar y supervisar el despacho de diligencias y correo local y nacional a través del servicio de mensajería.
10. Mantener actualizado el directorio de los Asociados, contactos de interés y entidades de apoyo.
11. Manejar la cuenta de correo electrónico asignada por la Asociación, dando un correcto uso de la misma.
12. Manejar la clave de ingreso del sistema de alarma de las instalaciones, dando un correcto uso de la misma.
13. Elaborar los documentos requeridos en el desarrollo de las actividades de la Dirección, incluyendo cartas, presentaciones, memorandos y correspondencia en general.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Yuly Mar Rodríguez Duarte	Silvia C. Sanchez Monsalve	Silvia C. Sanchez Monsalve
Practicante	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva


	DESCRIPCION DE CARGO	Código: DI-012-GARH
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	Emisión: 10-12-2011 Versión: 1 Página 3 de 5

14. Mantener la confidencialidad de la información manejada por la Asociación y sus empresas asociadas.
15. Coordinar y elaborar las actas de reuniones de comité administrativo y financiero, y demás al que se le asigne.
16. Actualizar y mantener bajo su custodia los libros de actas de la Asociación.
17. Ser apoyo logístico en las actividades desarrolladas, eventos y capacitaciones para los empresarios.
18. Tener contacto permanente con la ARP para actualización del panorama de riesgos de salud ocupacional. Así mismo controlar el botiquín y extintor.
19. Apoyar y participar en la implementación del Sistema de Gestión Integral de la Asociación.
20. Mantener actualizada la información documental soporte de cada Asociado, realizando la actualización de datos anual.
21. Mantener el correcto archivo y entrega de los informes de auditoria y las diferentes comunicaciones sobre su realización o programación.
22. Realizar y mantener actualizadas las inscripciones de los Asociados en las bases de datos manejadas por BASC.
23. Realizar la solicitud de Certificados ante la Organización Mundial BASC conforme las directrices vigentes.
24. Realizar la solicitud de verificación de antecedentes ante las autoridades de control a las solicitudes de admisión.
25. Presentar mensualmente su informe de gestión a la Dirección Ejecutiva.
26. Apoyar en la ejecución de estrategias para la promoción y divulgación de la Asociación.

DE MANEJO CONTABLE.

1. Cumplir con la labor contable de la Asociación.
2. Administrar los recursos de caja menor de la Asociación.
3. Elaborar y presentar ante la DIAN las declaraciones tributarias aplicables a nuestra

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Yuly Mar Rodríguez Duarte	Silvia C. Sanchez Monsalve	Silvia C. Sanchez Monsalve
Practicante	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva


 <small>Business Alliance for Secure Commerce</small>	DESCRIPCION DE CARGO	Código: DI-012-GARH
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	Emisión: 10-12-2011 Versión: 1 Página 4 de 5

- operación.
4. Realizar la facturación y los documentos soportes a la contabilidad, tales como recibos de caja, comprobantes de egresos, de ingresos, documentos equivalentes, y demás.
 5. Realizar y entregar documentos e informes al revisor fiscal de la Asociación, según sus requerimientos y condiciones pactadas.
 6. Elaborar y tramitar los pagos mensuales correspondientes a cuentas por pagar, aportes parafiscales, arrendamiento, servicios públicos y demás conceptos relacionados en presupuesto, a través de los diferentes medios de pagos empleados por la asociación.
 7. Liquidar y tramitar el pago de la nómina mensual de los empleados y dejar los respectivos soportes.
 8. Exigir el cumplimiento de requisitos para la inscripción de proveedores y sus cuentas de cobro.
 9. Reportar novedades a los sistemas de seguridad social sobre los empleados.
 10. Verificar la actualización y mantener bajo su custodia los libros contables registrados.
 11. Realizar gestión de cartera. Enviar comunicaciones sobre situación de cartera, acorde con la verificación de pagos de facturas en las fechas establecidas, vía correo electrónico, fax o físico.
 12. Realizar seguimiento a las renovaciones de los títulos valor y el control de cheques.
 13. Presentar informes sobre los movimientos de ingresos y egresos a la Dirección Ejecutiva de conformidad a la ejecución presupuestal para revisión de la Dirección Ejecutiva.
 14. Velar por la inscripción de la asociación ante organismos locales de control y supervisión de asociaciones sin fines de lucro.
- Todas las demás que le sean asignadas.

5. RESPONSABILIDADES

- Velar por la correcta custodia de los bienes de la Asociación, y reportar cualquier actividad sospechosa
- Aplicar procedimientos y formatos del sistema de gestión.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Yuly Mar Rodríguez Duarte	Silvia C. Sanchez Monsalve	Silvia C. Sanchez Monsalve
Practicante	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva

 <small>Asociación de Comercio Exterior</small>	DESCRIPCION DE CARGO	Código: DI-012-GARH
	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	Emisión: 10-12-2011 Versión: 1 Página 5 de 5

• Tiene personal a cargo? SI (✓) NO ()	Cuántos: Solo personal externo como mensajero, Vigilancia del edificio y de monitoreo de alarma y aseo.
• Dinero SI (✓) NO () ¿Cuál?	Caja menor.
• Títulos Valores SI (✓) NO ()	Acceso a cheques y acceso a títulos.
• Información Confidencial SI (✓) NO () ¿Cuál?	Información de los Asociados, comunicaciones, información contable y financiera.
OTROS: ¿Cuáles? <ul style="list-style-type: none"> Sellos de la asociación. Llaves de la oficina. Llave del archivo general y de escritorio. Equipo de cómputo, impresora- fotocopiadora, aparato telefónico y fax, calculadora, Videobeam, entre otros elementos de trabajo. Así mismo, otros elementos como cafetera, nevera. Disco duro externo. 	

6. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGO

Riesgo físico: Bajo
 Riesgo psicosocial: Medio
 Riesgo ergonómico: Medio


7. TOMA DE DECISIONES

TIPO DECISIÓN	FRECUENCIA
Pequeñas decisiones	Alta
Decisiones propias del cargo	Alta
Seguir instrucciones definidas y exactas	Alta
Decisiones de alta importancia	Media
Análisis y resolución de problemas complejos	Media

Socializado con el funcionario. Fecha y firma.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Yuly Mar Rodríguez Duarte	Silvia C. Sanchez Monsalve	Silvia C. Sanchez Monsalve
Practicante	Directora Ejecutiva	Directora Ejecutiva

ANEXO Q. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES		Código: DI-008-C8G Emisión: 18-11-2011 Versión: 1 Página 1 de 2				
D= Relacion Directa I= Realacion Indirecta A= Autoridad		PROCESOS				
CONTENIDO DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000		GESTIÓN GERENCIAL	GESTIÓN DE OPERACIONES	CAPACITACIÓN, COMUNICACIÓN Y SOPORTE A ASOCIADOS	GESTIÓN DE AFILIACION Y SEGUIMIENTO	GESTION ADMINISTRATIVA
CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
4.1	Requisitos Generales	I/A				
4.2	Requisitos de la Documentación	I/A				
4.2.1	Generalidades	I/A				
4.2.2	Manual de Calidad	I/A				
4.2.3	Control de los Documentos	I/A				
4.2.4	Control de los Registros	I/A				
CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION						
5.1	Compromiso de la Dirección	D/A	-	-	-	-
5.2	Enfoque al Cliente	D/A				
5.3	Política de Calidad	D/A				
5.4	Planificación	D/A	-	-	-	
5.4.1	Objetivos de la Calidad	D/A				
5.4.2	Planificación del SGC	D/A	-	-	-	
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	D/A	-	-	-	D
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	D/A	-	-	-	D
5.5.2	Representante de la Dirección	D/A	-	-	-	D
5.5.3	Comunicación Interna	D/A	-	-	-	D
5.6	Revisión por la Dirección	D/A				
5.6.1	Generalidades	D/A	-	-	-	-
5.6.2	Información para la Revisión	D/A				
5.6.3	Resultados de la Revisión	D/A				
CAPITULO 6. GESTION DE LOS RECURSOS						
6.1	Provisión de Recursos	D/A	-	-	-	-
6.2	Recursos Humanos	I/A				D
6.2.1	Generalidades	I/A				D
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	I/A				D
6.3	Infraestructura	D/A				D
6.4	Ambiente de Trabajo	I/A				D
CAPITULO 7. REALIZACION DEL PRODUCTO						
7.1	Planificación de la Realización del Producto	I/A	D	D	D	-
7.2	Procesos Relacionados con Cliente	I/A	D	D	D	-
7.2.1	Determin. Requisitos relacionados con el pdto.	I/A	D	D	D	-
7.2.2	Revisión requisitos relacionados con el pdto	I/A	D	D	D	-
7.2.3	Comunicación con el Cliente	D/A	D	D	D	



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

CAPITULO 7. REALIZACION DEL PRODUCTO						
7.3	Diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.3.1	Planificación del diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.3.2	Elementos Entrada para el diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.3.7	Control de los cambios del Diseño y Desarrollo	A	-	D	-	-
7.4	Compras	I/A	I	I	-	D
7.4.1	Proceso de Compras	I/A	I	I	-	D
7.4.2	Información de las Compras	I/A	I	I	-	D
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados	I/A	I	I	-	D
7.5	Producción y Prestación del Servicio	I/A	D	D	D	-
7.5.1	Control producción y Prestación del Servicio	I/A	D	D	D	-
7.5.2	Validación de procesos de producción y P/S	I/A	D	D	D	-
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	I/A	D	D	D	-
7.5.4	Propiedad del Cliente	I/A	D	D	D	-
7.5.5	Preservación del Producto	I/A	D	D	D	-
7.6	Control Dispositivos: seguimiento y medición	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CAPITULO 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA						
8.1	Generalidades	A	D	D	D	D
8.2	Seguimiento y Medición	A	D	D	D	D
8.2.1	Satisfacción del Cliente	I/A	D	D	D	-
8.2.2	Auditoría Interna	I/A	I	I	I	I
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	D/A	D	D	D	D
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto	D/A	D	D	D	D
8.3	Control del Producto no Conforme	D/A	D	D	D	I
8.4	Análisis de Datos	D/A	D	D	D	D
8.5	Mejora	D/A	D	D	D	D
8.5.1	Mejora Continua	D/A	D	D	D	D
8.5.2	Acción Correctiva	D/A	D	D	D	D
8.5.3	Acción Preventiva	D/A	D	D	D	D

ANEXO R. INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

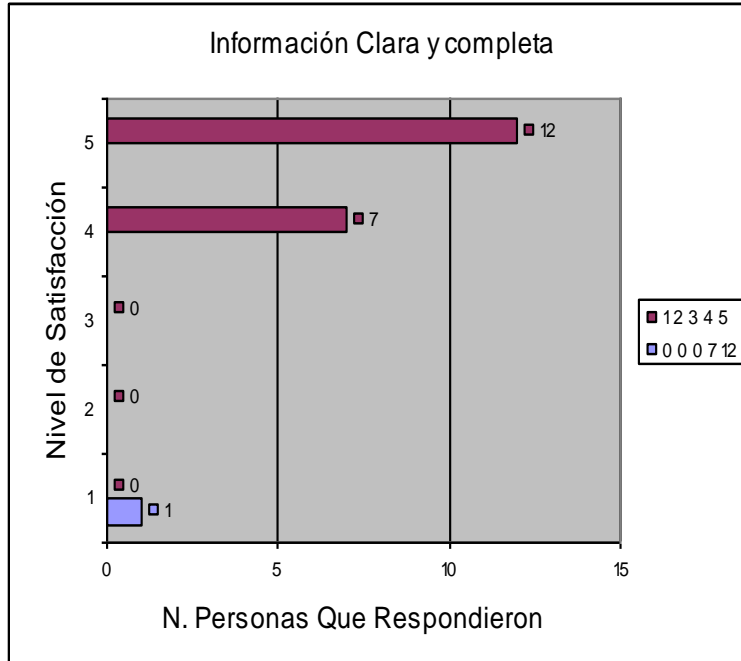
INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL ASOCIADO

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los asociados de BASC oriente, se realizó una encuesta, la cual nos permite conocer la opinión de los asociados acerca de los servicios ofrecidos como lo son: las afiliaciones, auditorías, el servicio de comunicación y representación institucional, Boletín Infobasc entre otros.

La encuesta se aplicó a todos los asociados del capítulo Oriente finalizando el año 2011, obteniendo respuesta de 20 personas las cuales respondieron a las siguientes preguntas:

ANALISIS DE RESULTADOS

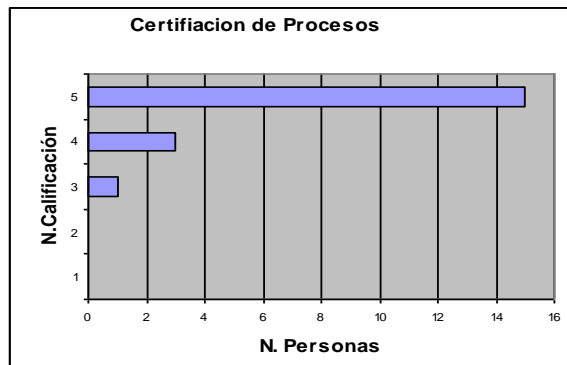
1- La información suministrada en el manual del asociado para su proceso de afiliación es clara y completa sobre los servicios y procesos que realiza la Asociación?		
	Respuesta	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	7	36,84%
5	12	63,16%
Total	19	100%



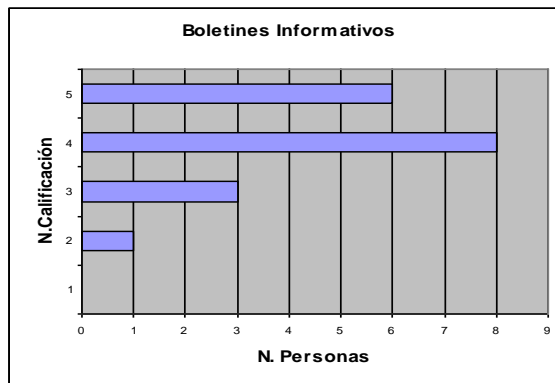
De las 20 personas que respondieron a esta pregunta 7 respondieron estar satisfechos con la información suministrada, y 12 personas respondieron estar Totalmente satisfechos, 1 de ellos no respondieron a esta pregunta.

2. las razones por las cuales está su empresa asociada a BASC (califique de 1-5):

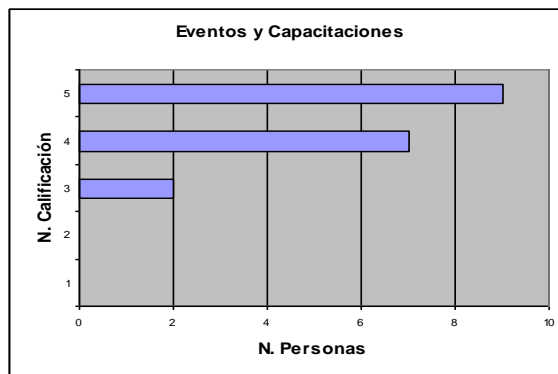
* Certificación de procesos.	N. Personas	%
1	0	0%
2	0	0%
3	1	5%
4	3	15%
5	15	75%
		100%



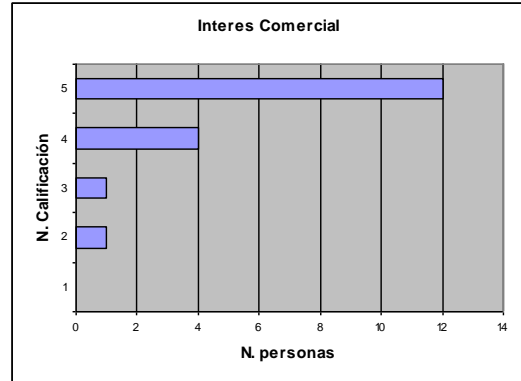
* Boletines informativos.	N. Personas	%
1	0	0%
2	1	5%
3	3	15%
4	8	40%
5	6	30%
		100%



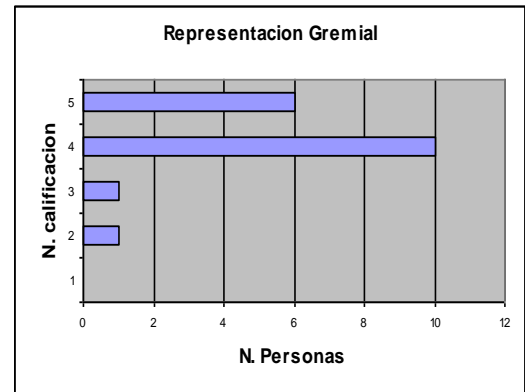
* Eventos y capacitaciones.	N. Personas	%
1	0	0%
2	0	0%
3	2	10%
4	7	35%
5	9	45%
		100%



* Interés comercial.	N. Personas	%
1	0	0%
2	2	10%
3	2	10%
4	4	20%
5	12	60%
		100%

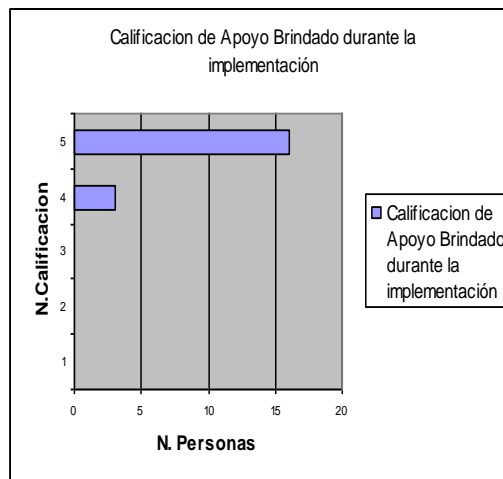


* Representación gremial.	N. Personas	%
1	0	0%
2	2	10%
3	2	10%
4	10	50%
5	6	30%



3. Sobre la implementación, lea cuidadosamente (califique de 1-5):

	R. de Personas	Porcentaje
Califique el apoyo brindado en la solución de sus inquietudes para la implementación.		
1	0	0%
2	0	0%
3		0%
4	4	20%
5	16	80%

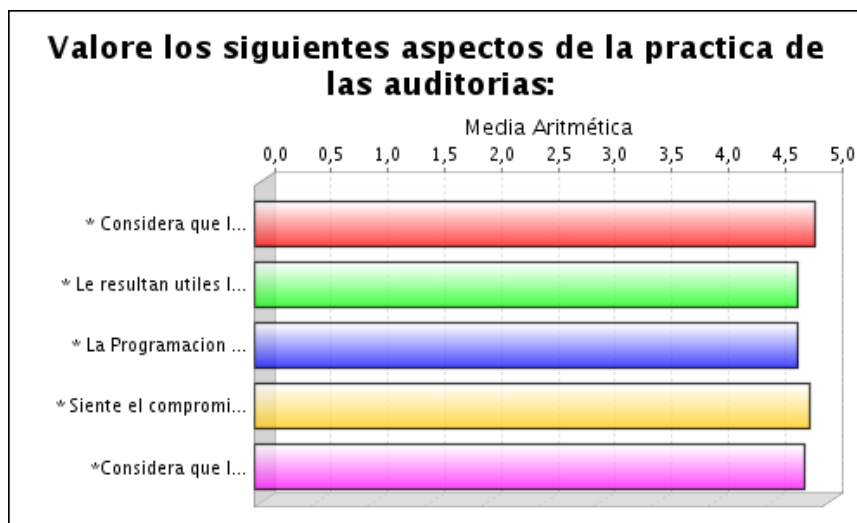


4. Recomendaciones sobre la labor de BASC Oriente en esta etapa de implementación.

Espacio para recomendaciones sobre la labor de BASC Oriente en esta etapa de implementación de la NORMA basic .	
1	Refuerzo de los cambios realizados en la última versión de la norma
2	Felicitaciones al equipo de trabajo de BASC Oriente, por su empeño y dedicación a sus clientes.
3	Satisfecho a la fecha y esperando realizar auditor
4	Seleccionar conferencistas que utilicen metodologías prácticas para socializar la información en las capacitaciones, apoyarse de videos, talleres y otros que facilitan la comprensión y adaptación de los conocimientos.
5	Penagos no se encuentra en fase de implementación, sin embargo, respondió la encuesta con base en los apoyos que se han recibido de la Asociación para los diversos temas que se han manejado y hasta el momento todo ha sido

	satisfactorio.
6	La solución de inquietudes es excelente, no obstante, se debería programar más capacitaciones seguidas referentes a asociados de negocios.

5. Valore los siguientes aspectos de la práctica de las auditorias:



	Respuesta N. Persona	Porcentaje
* Considera que las auditorias BASC agregan valor a la Empresa.		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	5%
5	19	95%

* Le resultan útiles los avisos previos a la fecha de vencimiento del certificado.		
	0	0%
2	1	5%
3	0	0%
4	1	5%
5	18	90%

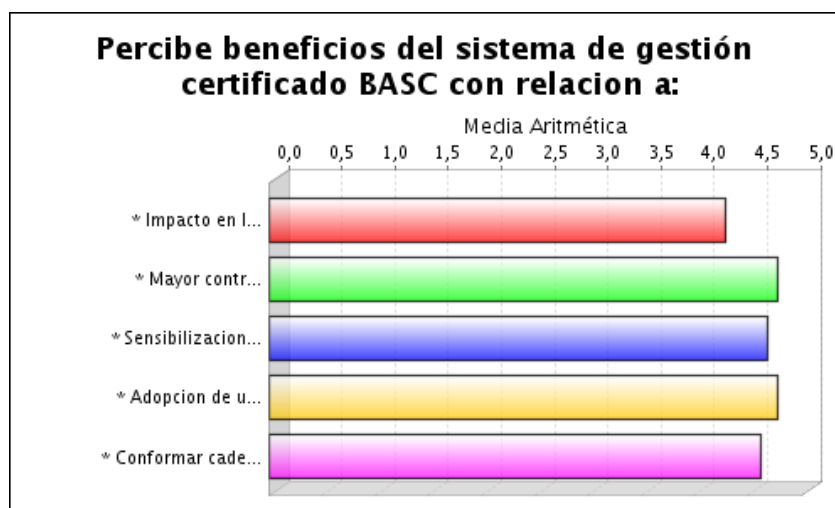
* La Programación de la auditoria y asignación del auditor es adecuado.		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	4	20%
5	16	80%

* Siente el compromiso sobre el control y confidencialidad de la información.		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	10%
5	18	90%

* Conformar cadena logística segura.		
1	0	0%
2	1	5%
3	0	0%
4	4	20%
5	14	70%

6. Percibe beneficios del sistema de gestión certificado BASC con relación

a:



	Respuesta	Porcentaje
* Impacto en los negocios.		
1	0	0%
2	1	5%
3	2	10%
4	7	35%
5	10	50%

* Sensibilización y compromiso de los funcionarios.		
1	0	0%
2	0	0%
3	2	10%
4	4	20%
5	14	70%

* Mayor control operacional.		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	4	20%
5	15	80%
		100%

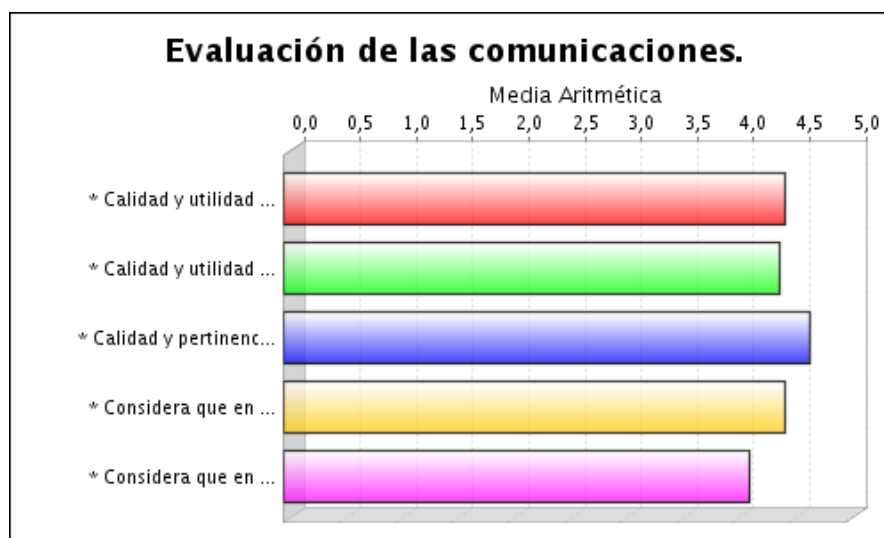
* Adopción de una cultura de Gestión de riesgos.		
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	4	20%
5	15	75%

7. Espacio para recomendaciones sobre los procesos de auditoria y certificación.

Espacio para recomendaciones sobre los procesos de auditoria y certificación.	
1	Definir claramente en el informe enviado a las empresas los hallazgos encontrados, a veces, se mencionan de un manera diferente a la los vistos en la reunión de cierre. no obstante, los procesos de auditorias son muy buenos y aportan valor a la empresa.
2	Que los auditores sean conocedores del esfuerzo de cada departamento por sus procesos y si existe algún error sepan orientar....
3	Mejorar las alianzas con las autoridades competentes.

4	En las auditorias se deben enfocar mas en la parte gerencial ya que en ellos recae toda la responsabilidad del sistema y por parte de ellos no hay compromiso y apoyo en los recursos para la implementación y sostenimiento del sistema.
5	Es conveniente revisar los tiempos asignados a las auditorias, dado que para algunas empresas un día no es suficiente para abarcar la totalidad del sistema
6	Es importante como hasta ahora lo han hecho el aportar valor en los procesos de auditoria
7	practicar y cursos mas seguidos para el seguimiento y control de los mismos en la empresa, direccionado aun buena prestación del servicio

8. Evaluación de las comunicaciones.



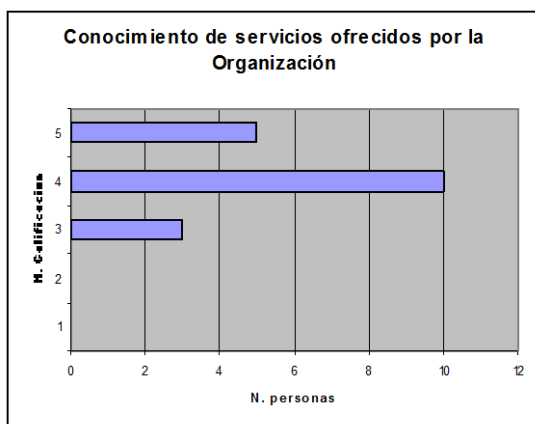
* Considera que en el año 2011 la Asociación fortaleció su vínculo con medios de comunicación.		
1	0	0%
2	0	0%
3	4	21,05%
4	8	42,11%
5	7	36,84%

* Considera que en el año 2011 la Asociación fortaleció la relación y la comunicación con los asociados.		
1	0	0%
2	0	0%
3	2	10,53%
4	6	31,58%
5	11	57,89%
		100%

* Calidad y pertinencia con boletines RISTRA, Zona BASC y la lista Clinton.		
1	0	0%
2	0	0%
3	1	5,26%
4	4	21,05%
5	14	73,68%

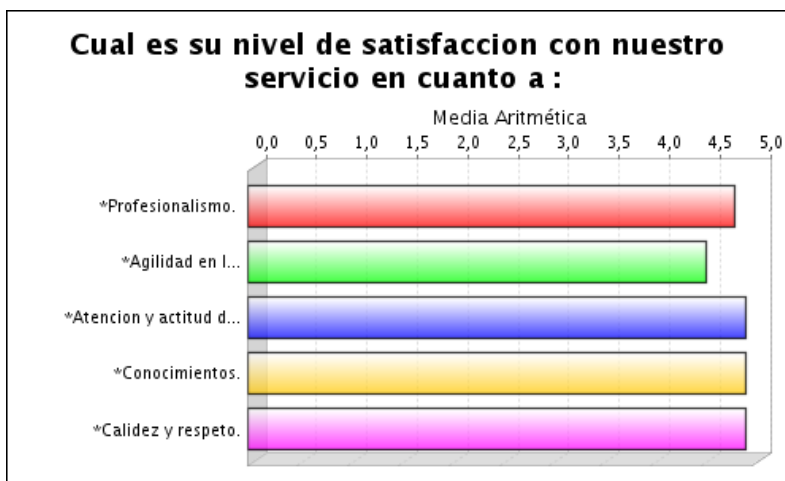
* Calidad y utilidad de la página Web de BASC Oriente como medio de información de actividades.		
1	0	0%
2	0	0%
3	1	5,26%
4	8	42,11%
5	10	52,63%
		100%

13. Conoce y es usuario de todos los servicios que ofrece nuestra asociación.



	Respuesta	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	3	16,67%
4	10	55,56%
5	5	27,78%

14. Cual es su nivel de satisfacción con nuestro servicio en cuanto a:



*Calidez y respeto.			
	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	5,56%
	5	17	94,44%

*Atención y actitud del personal.			
	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	1	5,56%
	5	17	94,44%

*Agilidad en los procesos.	Respuesta	Porcentaje
	1	0
	2	0
	3	0
	4	8
	5	10
		44,44%
		55,56%

*Conocimientos.	Respuesta	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	5,56%
5	17	94,44%

15 - Señale por favor dos fortalezas de nuestra Asociación BASC Oriente como Gremio.

- 1.	
1	Transparencia
2	Apoyo mutuo y respaldo total
3	La comunicación
4	Apoyo
5	Dirección a la formación
6	Excelente gestión
7	Apertura nuevos mercados
8	Seria
9	Vinculo con autoridades
10	Atención con los afiliados
11	Reconocimiento mundial

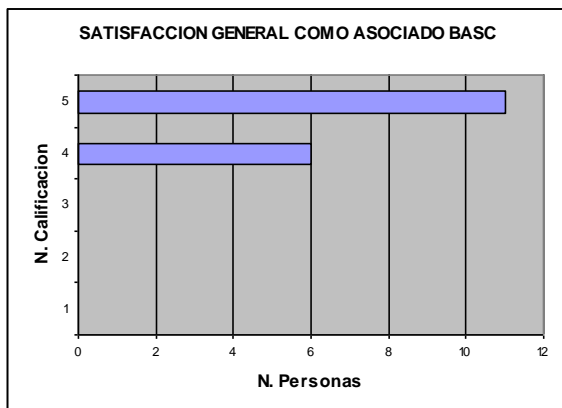
- 2.	
1	Reconocimiento en el sector
2	Información
3	Enseñanza muy oportuna y practica
4	Contacto directo con autoridades

5	Oportunidad en la atención
6	Soporte a los asociados
7	excelente servicio al cliente
8	Profesional
9	Capacidad de convocatoria
10	Liderazgo
11	El compromiso de la organización

16. Señale por favor dos oportunidades de mejora de nuestra Asociación BASC Oriente como GREMIO.

- 1.	
1	reducir el costo de las capacitaciones
2	Costos de las capacitaciones
3	Que la certificación sea de mayor alcance para prestación de servicio y reconocimiento por los contratantes
4	Seleccionar conferencistas para temas de Seguridad física y personas certificados internacionalmente
5	Soporte asistencia a capacitación virtual inscritos
6	Gestionar convenio con universidades para traer la carrera en Administración de la seguridad
7	Pautar en medios de comunicación hablados y escritos para afianzar la imagen y fortalecer la parte comercial

18. Evalúe su satisfacción general como asociado al BASC Oriente



	Respuesta	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	6	35,29%
5	11	64,71%

19. Espacio para observaciones finales.

Espacio para observaciones finales.	
1	Continúen con el empeño que hasta ahora han tenido para sacar la regional adelante, el compromiso es visible, gracias por el apoyo que le brindan a las empresas y la oportunidad de actualizar conocimientos y muchas veces gratis. Felicitaciones;
2	Felicitar la gestión del actual personal de Basc oriente y su excelente atención, amabilidad y muchas veces paciencia.