



**DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION
DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 EN LAS SOCIEDADES DE
INTERMEDIACION ADUANERA DE CARTAGENA.**

**CAROLINA ALVAREZ ARIAS
RICHARD ALLEN HOWARD PARDO**

**PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARTAGENA – COLOMBIA
2004**



**DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION
DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 EN LAS SOCIEDADES DE
INTERMEDIACION ADUANERA DE CARTAGENA.**

**CAROLINA ALVAREZ ARIAS
RICHARD ALLEN HOWARD PARDO**

**Trabajo de Grado presentado como Requisito para optar al titulo de
INGENIERO INDUSTRIAL**

**Director
INGENIERO PEDRO RAMIREZ**

**PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARTAGENA – COLOMBIA
2004**

Nota de aceptación

Firma de presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del jurado

Ciudad y Fecha

DEDICATORIA

A Dios, por darme la sabiduría, fuerza y Persistencia para construir y alcanzar cada una de las metas que me propongo en la vida.

A mi Papá, Edgar, por su apoyo incondicional, sus consejos y ante todo por su confianza.

A mi mamá, Deisy, por su ejemplo como mujer, por su fuerza, valentía, paciencia y sus innumerables bendiciones.

Gracias por darme tantas oportunidades de aprender y superarme como persona, mujer y profesional.

A mis Hermanos, Liliana, Luz Adriana y Edguitar, por su ejemplo de fortaleza, perseverancia y superación, porque a pesar del dolor seguimos unidos de corazón. A mi sobrino, Alejandro, por ser un motivo de alegría y lucha en mi vida, por su energía y fortaleza.

A mi Ángel Guardián, que en vida me enseñó y demostró, que debemos luchar hasta el final, le agradezco su inmensa confianza, alegría y su eterna compañía.

A todos mis amigos y amigas, quienes han estado presentes en los momentos alegres y de angustias en mi vida, por ayudarme a crecer como persona, por su cariño, afecto y comprensión, pero sobretodo porque aunque lejos o cerca, me han enseñado el significado de luchar y vivir.

A Richard, un ejemplo de amistad, apoyo, pero sobretodo tolerancia, nobleza y alegría que me ha enseñado a sonreír a los problemas, a luchar por lo que quiero a pesar del miedo, y a convertir en realidad mis sueños.

CAROLINA ALVAREZ ARIAS

DEDICATORIA

A Dios por ser el amigo que nunca falla.

A mi papá, William, por su apoyo, su colaboración y sus constantes recomendaciones.

A mi mamá, Antonia, por ser el equilibrio en mi vida.

A mis hermanos, Jackeline por ser mi orgullo y modelo a seguir, William Alberto por ser el ejemplo de nobleza y sinceridad mas grande en mi vida.

A mi Hermano, Alfredo, que a pesar de la distancia siempre estuvo acompañándome en las decisiones importantes de mi vida.

A todos los trabajadores y empleados de la Universidad que con su esfuerzo y todo su apoyo, permitieron el buen desempeño de mi carrera universitaria.

A mis compañeros y amigos, porque sin su apoyo y colaboración no hubiese podido lograr mis metas propuestas; por ayudarme a crecer como ser humano, compañero y sobre todo como estudiante; por todos esos momentos de alegrías, angustias y triunfos en esta hermosa etapa.

A Carolina por ser mi amiga, compañera y ser la persona que estuvo conmigo en todo momento; por su constancia y total decisión en los momentos claves de nuestro trabajo; por ser para mi un gran motivo de crecimiento personal.

RICHARD HOWARD PARDO

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

La Universidad tecnológica de Bolívar, y en su nombre al Ingeniero Pedro Ramírez, por su asesoría, tiempo y disposición para el desarrollo de este proyecto.

A Ramón Monsalve de ALMACENAR y William Ruidiaz de ASCOINTER LTDA SIA, por su colaboración y aporte en la recopilación de información para el proyecto.

A Guillermo Casas Rivera de S.I.A ACOEXAL Ltda, por su disponibilidad para la Validación de este proyecto.

Cartagena de Indias D.T y C, Abril de 2004

Señores
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR.
COMITÉ DE EVALUACION DE PROYECTOS
Ciudad.

Reciban Cordial Saludo.

Comendidamente me dirijo a ustedes con el fin de poner a su consideración, análisis, estudio y aprobación el proyecto de grado del programa de Ingeniería Industrial titulado **DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 EN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA DE CARTAGENA**, desarrollado por los estudiantes CAROLINA ALVAREZ ARIAS y RICHARD ALLEN HOWARD PARDO, el cual he asesorado dando fe de la elaboración del mismo.

Agradezco la Atención Prestada.

Atentamente;

Ing. PEDRO RAMIREZ.
Director del Proyecto.

Cartagena de Indias D.T y C, Abril de 2004

Señores
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS
Ciudad.

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos presentarles a ustedes nuestro trabajo de grado titulado “DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 EN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA DE CARTAGENA”, para su respectivo estudio, consideración y aprobación.

Esperamos contar con sus valiosas apreciaciones al respecto.

Atentamente,

CAROLINA ÁLVAREZ ARIAS

RICHARD ALLEN HOWARD PARDO

CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	16
1 GENERALIDADES	18
1.1 INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA	18
1.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	21
1.3 COMPETENCIA	22
2 METODOLOGIA	31
2.1 JUSTIFICACIÓN	31
2.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO	32
2.2.1 Objetivo general	32
2.2.2 Objetivos Específicos	32
3 MARCO DE REFERENCIA	33
3.1 MARCO TEÓRICO	33
3.2 MARCO CONCEPTUAL	38
4 SERVICIOS QUE OFRECEN Y PRESTAN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA DE CARTAGENA, SIA's	42
4.1 ASESORIA EN COMERCIO EXTERIOR	42
4.1.1 Servicio de Importaciones	42
4.1.2 Servicio de Exportaciones	45
4.2 TRANSITO ADUANERO	51
4.2.1 Trámite Aduana de Partida	51
4.2.2 Trámite Aduana de Llegada	53

5	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN Y PRESTAN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA DE CARTAGENA, SIA's	54
5.1	ASCOINTER LTDA SIA	55
5.2	ALMACENAR	70
5.3	ASIMCOMEX LTDA SIA	81
5.4	ACTIVIDADES GENERALES QUE SE REALIZAN EN LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACION	87
6.	GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 PARA LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA EN CARTAGENA	88
6.1	INTRODUCCIÓN	88
6.2	¿ES PRODUCTO O SERVICIO?	89
6.3	¿QUÉ SE PUEDE OMITIR? / ¿QUE HACER SI UN REQUISITO NO SE APLICA? / ¿ QUE ES UN EXCLUSIÓN?	89
6.4	REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN	90
6.5	¿COMO INICIAR SU SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD?	91
6.6	¿QUE NIVEL DE DETALLE SE REQUIERE?	92
6.7	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADA EN PROCESOS	92
6.8	MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	95
6.9	CONSIDERACIONES PARA EL MANEJO DEL MANUAL	98
6.10	DESARROLLO DE LA GUIA	103
7	VALIDACIÓN DE LA GUIA	178
8	CONCLUSIONES	180
	BIBLIOGRAFIA	181
	APENDICE	183
	ANEXOS	194

LISTA DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Diagrama de Flujo Proceso de Exportación, ASCOINTER LTDA. SIA	57
Figura 2. Diagrama de Flujo Proceso de Importación, ASCOINTER LTDA. SIA.	63
Figura 3. Diagrama de Flujo Proceso de Transito Aduanero, ASCOINTER LTDA SIA	68
Figura 4. Diagrama de Flujo Proceso de Exportación, ALMACENAR	72
Figura 5. Diagrama de Flujo Proceso de Importación, ALMACENAR.	77
Figura 6. Diagrama de Flujo Proceso de Exportación, ASIMCOMEX LTDA SIA.	84
Figura 7. Diagrama de Flujo Proceso de Importación, ASIMCOMEX LTDA SIA.	86
Figura 8. Proceso de Transformación	94
Figura 9. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en Procesos.	95
Figura 10. Diagrama de Flujo del Sistema de Gestión de Calidad en las Sociedades de Intermediación Aduanera	98

LISTA DE APENDICE

	Pág.
APENDICE A. CONTACTO CON EL CLIENTE	
A1. Requisitos del Cliente	184
A2. Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente	188
A3. Comunicación Eficaz con sus Clientes	190
A4. Ordenes de Servicio	191

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO A	Diagrama de Flujo Genérico de los Procesos de Importación y Exportación de las Sociedades de Intermediación Aduanera en Cartagena	195
ANEXO B	Mediciones Comunes en las Empresa de Servicio	201
ANEXO C	Fuentes de Información para Problemas Potenciales	202
ANEXO D	Manual de Calidad	203
ANEXO E	Mapa de Procesos y caracterización de los Procesos	223
ANEXO F	Matriz de Seguimiento y Medición	227

DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 EN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA DE CARTAGENA.

Autores:

Carolina Álvarez Arias

Richard Allen Howard Pardo

Objetivo:

Diseñar y elaborar una guía con el fin de ofrecer a las Sociedades de Intermediación Aduanera una herramienta para interpretar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con base en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

Metodología:

El desarrollo del proyecto se realizó a través de una investigación descriptiva en la que se utilizaron herramientas tales como las entrevistas con el personal de las Sociedades de Intermediación Aduanera apoyada por las encuestas y la observación sobre las actividades y servicios que se prestan, realizando un diagrama de flujo de cada proceso, en cada una de las empresas, además se utilizaron fuentes secundarias como referencia bibliográficas y paginas web con el fin de recolectar la información necesaria para continuar con el desarrollo del proyecto.

Luego se analizó la información recopilada y se realizó un diagrama de flujo genérico de los servicios de importación y exportación en las SIA's, buscando unificar criterios para la realización de la guía.

Seguidamente, se realizó la estructura para la realización de la guía, teniendo en cuenta los parámetros iniciales para su desarrollo como son la introducción, el

vocabulario y una ambientación sobre la norma ISO 9001:2000, incluyendo las consideraciones para el manejo del manual.

Enfocados en el modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos, se realizó el diseño de la guía para la implementación en las Sociedades de Intermediación Aduanera, discriminando en cada uno de los numerales, los pasos a seguir para dar cumplimiento de la norma, completando con comentarios y ejemplos de aplicación.

Finalmente, se revisó y validó la tesis, en la empresa S.I.A. ACOEXAL Ltda , buscando que el contenido del proyecto se pueda aplicar en la vida real.

Resultados:

El diseño de la guía para implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2000 en las Sociedades de Intermediación Aduanera de Cartagena se realizó de forma satisfactoria, reflejado en la validación por parte de una de estas empresas, dando como resultado una herramienta que permite interpretar y aplicar los requisitos de ISO 9001:2000 a los procesos, actividades y servicios de importación y exportación de las SIA's de Cartagena de manera práctica y económica.

Ing. Pedro Ramírez
Director

INTRODUCCIÓN

La situación actual del mundo, muestra un entorno cada vez mas globalizado y competitivo en el que el consumidor exige productos de calidad. Esto plantea la necesidad de gestionar las organizaciones de forma distinta a como históricamente se hacia. Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección correspondencia hacia ese esfuerzo. Esta es la razón del nacimiento de la norma ISO 9001 de gestión de la calidad , en la cual se considera que la forma de satisfacer mejor las necesidades de los consumidores, es seguir la forma de organización sugerida por esta norma.

Los Sistemas de Calidad deben enfocarse en toda organización a la eliminación de errores de una forma constante, centrándose en el cliente como eje o razón de ser de cada empresa, permitiendo satisfacer las expectativas de los mercados y cumplir con el aumento constante de las exigencias de los compradores.

Las organizaciones de servicios deben construir un sistema de gestión que asegure que las cosas no funcionan mal. Y si surgen problemas, deben contar con sistemas implementados para tratarlos a medida que ocurren y poner las cosas en orden tan rápidamente como sea posible. No obstante, cabe resaltar que en las organizaciones de servicios puede resultar difícil documentar todos los procesos en detalles, debido a que se encuentran en constante cambio para adaptarse a los requisitos de cada cliente. Por lo tanto dependen de las competencias de las personas que entregan el servicio.

Las Sociedades de Intermediación Aduanera, representan un eslabón importante en las empresas que por su actividad económica, se basan en el comercio con otros países, importando o exportando materia prima o productos terminados. Es necesario recordar la competencia actual que se ha generado en la ciudad de Cartagena, por lo tanto, estas Sociedades deben basar su estrategia en la adquisición, creación, desarrollo, mantenimiento y crecimiento de ventajas dentro del mercado frente a sus competidores directos e indirectos, las ventajas competitivas consisten precisamente en lograr la diferenciación de las demás empresas, consiguiendo optimizar el servicio prestado y por lo tanto la satisfacción de los clientes, llevando por medio de un Sistema de Gestión de Calidad un paso adelante frente a su competencia. Por ello es importante que las Sociedades de Intermediación Aduanera, cuenten con una guía específica para la implementación de la norma ISO 9001:2000 desarrollada a la medida de sus necesidades y las realidades del negocio donde operan dichas sociedades.

Por medio del desarrollo de esta guía, se busca llenar el vacío de información que actualmente existe en el sector de las SIA's, interpretando y aplicando de manera práctica y económica la norma ISO 9001:2000 a los procesos, actividades y servicios de las SIA's en Cartagena.

En el presente trabajo se muestran las bases y parámetros para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de los servicios de importación y exportación, por medio de una guía de aplicación para cada uno de los requisitos de la norma mediante un Modelo del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000, el cual permitirá a las Sociedades de Intermediación Aduanera, tener y aplicar una herramienta útil para la implementación del Sistema.

1. GENERALIDADES

1.1 INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERAS.

La función de las Sociedades de Intermediación Aduanera (Agentes de Aduana o aduanales), se constituye en una actividad de importancia en el proceso de logística de importación o exportación, cada vez que los empresarios que realicen estas operaciones deben acudir a estos intermediarios.

En Colombia la actividad esta regulada por el decreto No.2685 de diciembre 28 de 1999 (Estatuto Aduanero) y por el Decreto No 1232 de junio 20 de 2001.

Las Sociedades de Intermediación Aduanera "S.I.A" son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la Intermediación Aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.¹

También se consideran Sociedades de Intermediación Aduanera, los Almacenes Generales de Depósito sometidos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, cuando ejerzan la actividad de Intermediación Aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, que hubieren obtenido la autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.

La intermediación aduanera es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por las Sociedades de Intermediación Aduanera "S.I.A", orientada a

¹ <http://www.proexport.gov.co>

facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades (artículo 12 del Decreto No. 2685/99).

Uno de los objetivos principales de la SIA es colaborar con las autoridades aduaneras en la aplicación de las normas legales relacionadas al comercio exterior, sin embargo, deben facilitar los procesos a particulares.

En Colombia las normas establecen que las exportaciones e importaciones deben tramitarse a través de una Sociedad de Intermediación Aduanera cuando éstas operaciones superen mil dólares de Estados Unidos de Norteamérica (US\$1.000.00). Sin embargo, vale la pena señalar que las regulaciones colombianas, impiden que la S.IA. realice labores de consolidación o desconsolidación y transporte de carga o depósito de mercancías.

Las tarifas por el cobro de sus servicios, no se encuentran reglamentadas, obedecen a la libre negociación entre las partes. Su costo por lo general está establecido en un porcentaje del valor de la exportación (actualmente puede oscilar entre el 2 y el 5 por 1000).

Para poder identificar los procesos y actividades principales de las Sociedades de Intermediación Aduanera, es muy importante tener claros algunos términos muy utilizados, que nos facilitaran este proceso. Como siguen a continuación:

Qué es el régimen aduanero?

Es el tratamiento que se aplica a las mercancías sometidas al control y vigilancia de la autoridad aduanera, mediante el cual se les asigna un destino específico de acuerdo con las normas vigentes. Los regímenes aduaneros son importación, exportación y tránsito.

Qué es la intermediación aduanera?

La Intermediación Aduanera es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por las Sociedades de Intermediación Aduanera, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

Cuál es la finalidad de la Intermediación Aduanera?

La Intermediación Aduanera tiene como fin principal colaborar con las autoridades aduaneras en cumplimiento y aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior, para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás procedimientos o actividades derivados de los mismos.

Qué son las Sociedades de Intermediación Aduanera?

Son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la Intermediación Aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. También se consideran Sociedades de Intermediación Aduanera, los Almacenes Generales de Depósito sometidos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, cuando ejerzan la actividad de Intermediación Aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, que hubieren obtenido la autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.

1.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Los servicios que ofrecen y prestan las SIA´s son:

- **Exportación:** Operación que supone la salida legal de mercancías de un territorio aduanero hacia una Zona Franca Industrial o a otro país, y que produce como contrapartida un ingreso de divisas. En el régimen de exportación de Colombia se pueden presentar las siguientes modalidades: exportación definitiva; exportación temporal para perfeccionamiento pasivo; exportación temporal para reimportación en el mismo estado; reexportación; reembarque; exportación por tráfico postal y envíos urgentes; exportación de muestras sin valor comercial; exportaciones temporales realizadas por viajeros.
- **Importación:** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional.
- **Transito aduanero:** Es el régimen aduanero que permite el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, (bajo control aduanero), de una Aduana a otra, situadas en el territorio aduanero nacional.

1.3 COMPETENCIA

Las Sociedades de Intermediación Aduanera que prestan estos servicios en la ciudad de Cartagena son los que se muestran a continuación, con sus respectivas direcciones y teléfonos:

SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA

CARTAGENA

EMPRESAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	CIUDAD	DEPTO.
ACOEXAL LTDA. SIA. ASESORES DE COMERCIO EXTERIOR LTDA	Edificio Concasa Ofc.1202 Matuna	6646766	6646762	Cartagena	Bolívar
ADUANAS HUBEMAR LTDA SIA	Carrera 23 No.25-170 Manga Callejon Olaya	6609730	6608774	Cartagena	Bolívar
AGENCOMEX LTDA. SIA	Edificio Concasa Oficina 501	6646448	6646715	Cartagena	Bolívar
ASESORES EN COMERCIO EXTERIOR REPRESENTACIONES LTDA SIA.ASCOINTER LTDA. SIA.	Manga Carrera 24 No.28-59	6608954	6608948	Cartagena	Bolívar
ASESORIAS Y SERVICIOS ADUANEROS DE COLOMBIA SIA S.A. ASERCOL SIA S.A.	Manga Avda.3 No.28- 02. Edifi Concasa Ofic. 604-605	6609392	6609418	Cartagena	Bolívar
ASIMCOMEX LTDA SIA	Manga Carrera 17 No.24-51 Sector El Pastelillo	660 5866	660 4580	Cartagena	Bolívar
CESAR ARTURO HERNANDEZ R. SIA LTDA	El Bosque Transversal 51 No.20-38 Calle acac	6694859	6694129	Cartagena	Bolívar
GUIVECOMEX & CIA SIA LTDA.	Bosque Diagonal 21 # 40-29	6621466	6621492	Cartagena	Bolívar
HERMANN SCHWYN & CIA	Edificio Chambacu	5756647450	5756601244	Cartagena	Bolívar

S.A SIA	Business Center Piso 6				
IMEX S.A. SIA .	Campestre Kilometro.1. Lote 74 Via Mamonal	6672136	6671654	Cartagena	Bolívar
IMPOCOL LTDA SIA.	Manga 4 Avenida Urbanizacion Campo Alegre Casa 18e	95 6608546	956608546	Cartagena	Bolívar
JORGE NUMA SIA LTDA	La Matuna Edf.Concasa Of9-06	6641336	6647320	Cartagena	Bolívar
MOUKARZEL ARANGUREN LTDA SIA	Pie De La Popa Urbanizacion Macarena Casa.5.	6662908	6664823	Cartagena	Bolívar
PANIMEX S.A. SIA	Avenida Pedro De Heredia No.35- 61.Piso.2	6690264	6691205	Cartagena	Bolívar
SERMARIN. SERVICIOS MARITIMOS INTEGRADOS SIA LTDA	Edificio Andian Plaza De La Aduana Ofc.704.	956648505	956646764	Cartagena	Bolívar
SIA ADUANAS GAMA S.A	Calle Del Arsenal No. 8b-39	57 56645646	5756640184	Cartagena	Bolívar
SIA COLPA Y CIA LTDA	Centro Calle Del Cuartel No.36-48	6601482	6600132	Cartagena	Bolívar
SIA SUDECO DE COLOMBIA LIMITADA.	Transversal 33a No. 19- 52	4162445	4160600	Cartagena	Bolívar
A.L. OCHOA M & CIA LTDA	Manga, Cra. 25 No. 28 - 28	6609228	6609228	Cartagena	Bolívar
ACOLCEX LTDA. SIA	Calle 67 No. 5-70 Crespo	6567936 6662736	6567936	Cartagena	Bolívar
ACTIPOINT LTDA. S.I.A.	Popa Cr21 29 B-25 Cj Lequerica	(57) (5) 6561071	(57) (5) 6660332	Cartagena	Bolívar
ADUACARGA LTDA.	Manga, Cra. 23a No. 29 - 53 Casa 12, Urb. Sevilla	6609352 6609351	6608465	Cartagena	Bolívar
ADUAMAR DE COLOMBIA & CIA.	Manga, 4 Avenida No. 26 - 05 Piso 2	6609209	6609209	Cartagena	Bolívar
ADUANAMIENTOS LTDA.	Manga, Cl. 27 No. 28 45	6607735	6607838	Cartagena	Bolívar
ADUANAS AVIA LTDA. SIA.	Manga, Cl. 29 No. 27 -	6608096	6607592	Cartagena	Bolívar

	05 Zona Franca	6608097			
ADUANAS BELETUR LTDA.	Bocagrande, Edif. Seguros Bolívar, Local 5	6656961 6655283	6655503	Cartagena	Bolívar
ADUANAS OVIC S. EN C. CÍA. S.I.A.	Bosque, Transv. 52 No. 21a-20cl. La Paz	6694771	6,69479E+13	Cartagena	Bolívar
ADUANERA COLOMBIANA LTDA. SIA	Centro, Edif. Banco Popular Piso 15 Oficinas 02-04	6,64345E+13	6,64205E+13	Cartagena	Bolívar
ADUANERA COLOMBIANA S.I.A. S.A.	La Matuna Bco Popular Of.1504	(57) (5) 6643448	(57) (5) 6640128	Cartagena	Bolívar
ADUANERA GRANCOLOMBIANA S.I.A. LTDA.	Centro Cl 35 8-79 Of 9- F Edif City Bank	6640359	(57) (5) 6642051	Cartagena	Bolívar
ADUANERA MUNDIAL S.I.A. LTDA.	Manga Cl 29 26-44 Of 3	(57) (5) 6608530		Cartagena	Bolívar
ADUANEROS Y REPRESENTANTES SIA	Centro Ind. Comercial El Bosque L. 6			Cartagena	Bolívar
ADUANEXPORT LTDA.	Centro, Edif. City Bank P. 7 Oficina 7a	6644576	6643327	Cartagena	Bolívar
ADUANIMEX LTDA. SIA	Manga, Urb. Los Tulipanes Cra. 26 No. 23a -31	6608149 - 6608104	6609375	Cartagena	Bolívar
ADUCARIBE LTDA. SIA	Centro, Edif. Banco Union Ofic. 312	6643604	6643446	Cartagena	Bolívar
ADUCOL LTDA. SIA	Manga, 4avenida Cl. 29 No. 26-46	6609888	6609844	Cartagena	Bolívar
AEREO - MARÍTIMO DE COLOMBIA LTDA. SIA	Centro, Plazoleta Telecom Edif. Comodoro, Piso 7 Of:707	6645220	6643145	Cartagena	Bolívar
AEROSIA LTDA.	Bosque Transv. 48 No.20-26 Calle Nico	6643392 662 0390		Cartagena	Bolívar
AGECOLDEX & CIA. LTDA. SIA	Edificio Banco Del Estado Piso 17, Oficina 2	6646958	6642730	Cartagena	Bolívar

AGENCIA DE ADUANA SAETA LTDA. S.I.A.	Bosque Dg21 45 A-138 L-2	(57) (5) 6624006		Cartagena	Bolívar
AGENCIA DE ADUANA SOLOMAR LTDA. S.I.A.	C.C. Getsemaní L-1-A-115	(57) (5) 6644586	(57) (5) 6644586	Cartagena	Bolívar
AGENCIA DE ADUANAS SAETA LTDA. SIA	Bosque, Daig. 21 No. 45a - 138,Local 2	6624006 - 6629785	6624959	Cartagena	Bolívar
AGENDAS LTDA.SIA	Centro, Edif. Almirante Oficina 506	6640510	6644118	Cartagena	Bolívar
AGIMEX & CIA. LTDA. SIA	Centro, Edif. Comodoro Piso 10, Oficina 1006	6601754	6646940	Cartagena	Bolívar
ALADUANA LTDA. SIA	Manga, 4 Avenida, Cra. 27 No. 26-46, Piso2 Int. 8	6609409 6699448	6609262	Cartagena	Bolívar
ALMABANSERVICE LTDA.	Centro, Edif. City Bank Piso 10, Oficina 10f	6640416	6640255	Cartagena	Bolívar
ALMACENAR	Bosque, Av. Central No. 53-76	6694545 6694161	6694381	Cartagena	Bolívar
ALMADELCO S.A. SIA	Bosque, Transv. 50 Diag.19 - 20	6626662	6625065	Cartagena	Bolívar
ALMAGRAN S.A.	Bosque, Transv. 52 No. 16 - 297	6694747	6694750	Cartagena	Bolívar
ALMAGRARIO S.A. S.I.A.	Carrt Mamonal Km 1 Sector Ceballos	(57) (5) 6674312	(57) (5) 6674184	Cartagena	Bolívar
ALMAVIVA S.A.	Bosque, Diag. 22 No. 53-43	6625272	6626296	Cartagena	Bolívar
ALOCCIDENTE S.A.	Bosque, Diag. 21b No. 55-195	6629100	6629228	Cartagena	Bolívar
ALPOPULAR S.A.	Manga, Cra. 27 No. 29-27	6608132	6608133	Cartagena	Bolívar
AMPEX	Av. Alfonso Araujo Los Tulipanes Casa 1A Manga	660 8105		Cartagena	Bolívar
ANDINOS LTDA. SIA	Manga, Cl. 29 29-28.	6608129	6607527	Cartagena	Bolívar
ASADUANAS SIA LTDA.	Cra. 24 No 26-79	660 8954660- 8957	6608948	Cartagena	Bolívar
ASCONA S.A.	Manga, Cl. Real 2047	660 6194	660 5669	Cartagena	Bolívar

ASDRUBAL SALAZAR	Manga, Cra. 27 No. 28-34	6607768	6607768	Cartagena	Bolívar
ASECOMER LTDA. SIA	Manga, Cl. 27a No. 24-22 Urb. La Cabaña	6608970	6608012	Cartagena	Bolívar
ASEGUR LTDA. ASESORES JURIDICOS EN SEGUROS Y ADUANAS	Centro Plaza De La Aduana Edificio Andian Of 306	(57) (5) 6640334	(57) (5) 6640617	Cartagena	Bolívar
ASERCOL LTDA.	Manga, 3 Avenida No. 28-02	6609384	6609418	Cartagena	Bolívar
ASSIMPEX	Manga C. Real Ed. Soficris No. 20 378 Apto 1c	666432		Cartagena	Bolívar
AST S.A.	Manga, Cra. 24 No. 26 - 30	6607506	6608007 6608566	Cartagena	Bolívar
ATLÁNTICA S.I.A.	C.C. Getsemaní L-2-Pc- 16	(57) (5) 6600282		Cartagena	Bolívar
AVIOCARGA LTDA.	Santa Clara Mz Q Casa No. 17	660 9212		Cartagena	Bolívar
BENLIZ SIA LTDA.	Manga, Cl. 27 No. 22- 191	6607953	6607841	Cartagena	Bolívar
BERNAL SINCAD PLANDEMCA & CÍA LTDA. SIA	Canapote, Cl. 64 No. 16-44	6563406 3683813	2684646	Cartagena	Bolívar
CARLOS E. CAMPUZANO R. SIA Y CÍA. S.A.	Manga Cl 27 B 24-56	(57) (5) 6607930	(57) (5) 6608915	Cartagena	Bolívar
CEA LTDA. SIA	Centro, Edif. Sudamericana Cl. 32 No. 26-35, Ofic. 507	6642981	6600522	Cartagena	Bolívar
CIMPEX	Transv 33 # 19-52	626798	662 6801	Cartagena	Bolívar
CODELMAR LTDA SIA	Manga, Cra. 25 No. 28- 19	6607623 6607549	6608112	Cartagena	Bolívar
COEXNORT INTERNAL. CARGO LTDA.	Centro Comercial El Bosque Transv. 51 No. 21-37 Piso2	6694559 6694875	6694559	Cartagena	Bolívar
COEXNORT S.I.A. S.A.	Bosque Tr51 21-37	6694964	6694892	Cartagena	Bolívar
COLADUANAS LTDA. SIA	Centro Comercial	669 4875		Cartagena	Bolívar

	Bosque L.9				
COLDEXPORT LTDA. SIA	Crespo, Cl. 67 No. 5-70	6662736	6662736	Cartagena	Bolívar
COLPA LTDA.	Centro Calle Del Cuartel No.36-48	6601482	6600132	Cartagena	Bolívar
COLVAN S.A. SIA	Manga, 4 Avenida No. 24-01	6608511	6608768	Cartagena	Bolívar
COMERCIAL PLASTIDER SIA	Centro, Edif. Concasa Of. 403	6644865	6601235	Cartagena	Bolívar
CONALDA LTDA. SIA	3a. Avenida No.26-23 Manga	660 7742	660 8563	Cartagena	Bolívar
CONPIMEX SIA LTDA.	Bosque, Transv. 48 No.20-26	6620390	6691859	Cartagena	Bolívar
CORPORACIÓN INTERNACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR HAY	Cra. 25 No. 28-19 Manga	660 7623 660 8112		Cartagena	Bolívar
CUSTOMS CARGO LTDA. SIA	Edif. Banco Popular Piso 10 Oficina 1001	6601577	6601577	Cartagena	Bolívar
CUSTOMS INT. LTDA.	Calle 27 No. 24-83 Manga	660 8002		Cartagena	Bolívar
DANACON SIA LTDA.	Manga, Cl. 27b No. 24-84 Urb. La Cabaña	6608708 - 6608709	6608709	Cartagena	Bolívar
DEFENCARGA	Plaza De La Aduana, Edif. Andian Oficina 707	664 5811	664 6764	Cartagena	Bolívar
ERNESTO LUGO	Manga, 2 Avenida No. 24-34	6500410	6609109	Cartagena	Bolívar
EUROAMERICANA DE ADUANAS LTDA.	Bosque, Diagonal 21 Bis 47a-23, Callejon Zulia			Cartagena	Bolívar
F.H.M. ADUANAS LTDA. SIA	Centro, Edif. Fernando Díaz Oficina 406	6649087	6647935	Cartagena	Bolívar
F.M.A. LTDA. SIA	Centro, Edif. Lequerica Ofic. 302	6645188	6645188	Cartagena	Bolívar
GRANANDINA DE ADUANAS S.I.A. LTDA.	Manga CI 27 A 24-83 Urb La Cabaña	(57) (5) 6608004 6608002	(57) (5) 6607999	Cartagena	Bolívar

HECADUANA LTDA.	Manga, Cl. 26 No. 23-01 Oficina 2	6607547	6607547	Cartagena	Bolívar
INAYPORT	La Matuna Edif Comodoro Of 10-05	(57) (5) 6645220	(57) (5) 6648527	Cartagena	Bolívar
INTERMEDIARIOS ADUANEROS SIA LTDA.	Edif. Concasa Of. 1403-1404	664 7826		Cartagena	Bolívar
INTERPUERTOS & CIA. LTDA. SIA	Manga, Cra. 30 No. 28-35	6609057	6609058	Cartagena	Bolívar
JORGE GOMEZ & CÍA SIA	Manga, Cra. 27 No. 29-95	6607747	6607747	Cartagena	Bolívar
JOSE MANUEL DÍAZ AVILA SIA Y CÍA.	Manga, Ave Jimenez No. 18b-21 Oficina 202	6605428	6605330	Cartagena	Bolívar
LIBREXPORT LTDA. SIA	Manga, Cra. 25 No. 25a-40	6608034 6608018	6607932	Cartagena	Bolívar
LOGIN LTDA.SIA	Manga, 3 Avenida No. 20-20	6608600 - 6608664	6608616	Cartagena	Bolívar
LÓPEZ D'LARROSA & CÍA LTDA.	Cra. 26 No. 23 A- 31 Manga	660 8149 660 8104		Cartagena	Bolívar
MAR Y AIRE INTERNACIONAL CÍA LTDA. SIA	Manga, Cra. 25 No. 28-19	6607529	6607949	Cartagena	Bolívar
MARCARGA LTDA. SIA	Alto Bosque, Transv. 54no. 21d – 49	6690854 6620974	6690854	Cartagena	Bolívar
MARCARIBE LTDA. SIA	Ed. Banco Unión Colombiano Of. 312 A.A.8432	664 3604		Cartagena	Bolívar
MARIANO ROLDAN & CIA LTDA.	Centro, Edificio Concasa Of. 401	6 646723 6 640445	6647315	Cartagena	Bolívar
MARIO LONDOÑO & CIA LTDA.	Bosque, Transv. 54 No. 21a -91local 6	6629229	6629263	Cartagena	Bolívar
MERCO REPRESENTACIONES LTDA. SIA	Manga, Cra. 29 No. 26-45 Piso2	6 608656 6 607699	6609511	Cartagena	Bolívar
MULTIADUANAS	Edif. Seguros Bolívar	665 5283		Cartagena	Bolívar
OCEANICA DE ADUANAS LTDA. SIA	Bosque Dg.21 Bis No. 47-A- 23	6623435	6621652	Cartagena	Bolívar

OPER ADUANERA LTDA. SIA	Manga, 3 Avenida No. 24-57oficina 201	6607503	6607503	Cartagena	Bolívar
OPERADORES ADUANEROS LTDA. SIA	Centro, Edif. Araujo Oficina 604	66425130 3365740-16	6642513	Cartagena	Bolívar
PAN SERVICIOS LTDA. S.I.A.	La Matuna CI 32 26-35 Edif Suramericana Of 408	(57) (5) 6646110		Cartagena	Bolívar
PASAR LTDA.	Bosque Trv. 52 #21a-20	669 4771 669 4793 /92	669 4771	Cartagena	Bolívar
PEDRO HURTADO LTDA. SIA	Centro, Edificio Almirante Oficina 506	6640510	6644118	Cartagena	Bolívar
PRAGA LTDA. S.I.A.	Centro, Edificio Concasa Oficina 1506	6644248	6646138	Cartagena	Bolívar
PROMOTORA DE CARGA LTDA. SIA	Manga, Av. Alfonso Araujo Cl. 26 No. 22-71	6500329	6500302	Cartagena	Bolívar
R & R IMPORTACIONES SIA LTDA.	Transversal 48 A No. 21 C - 22 Vivienda Militar Alto Bosque	6620969	6628691	Cartagena	Bolívar
REPECEV	Avenida Del Arsenal No. 8B-39	664 5646 Cel: 033 6572857	6640184	Cartagena	Bolívar
ROLDAN S.I.A. S.A.	Manga CI 29 27-05 Zona Franca	(57) (5) 6609298	(57) (5) 6608160	Cartagena	Bolívar
ROYAL CUSTOMS LTDA. SIA	Centro, Edif. Concasa Piso 14, Oficina 1403	6647826 6643346	6643474	Cartagena	Bolívar
S.I.A. INTERNACIONAL	Manga CI 28 26-23	6608383		Cartagena	Bolívar
S.I.A. NANCY OCHOA LTDA.	Centrocomercial Getsemaní Local 1 A – 73	6601213 66470647	6647064	Cartagena	Bolívar
SAETA LTDA.	Manga, Av. 4 No. 28 56	650 0339		Cartagena	Bolívar
SERPOMAR	Manga CI 28 30-406 Terminal Marítimo	(57) (5) 6608126	(57) (5) 6607696	Cartagena	Bolívar
SERVICIOS ADUANEROS SIA LTDA.	Manga CI 29 No. 24 01	660 8666		Cartagena	Bolívar
SIACO LTDA. SIA	Manga, Ave. Jimenez No. 17-114, Piso 2	6606381	6605361	Cartagena	Bolívar
SIADCOL Y CÍA. LTDA.	Bosque Diagonal 21	662 4006		Cartagena	Bolívar

	No. 45a-138 L. 2				
SIGA S.A. SIA	Centro, Edif. City Bank Oficina 5g	6647481	6640690	Cartagena	Bolívar
SOC. INTEGRACIÓN DE SERV. INTER ISIS LTDA.	Calle 27a No. 24 - 54 Urb. La Cabaña, Manga	660 7506 660 7563	660 8007	Cartagena	Bolívar
SOCIEDAD CESAR ARTURO HERNÁNDEZ R. SIA LTDA.	Edif. Banco Popular Oficina 802			Cartagena	Bolívar
SUDECO DE COLOMBIA S.I.A.	Mtz Martelo Tr33 A 19- 52	(57) (5) 6626801		Cartagena	Bolívar
SURAMERICANA DE ADUANAS LTDA. SIA	Manga, Cra. 25 No. 25a – 40	6607932	6607932	Cartagena	Bolívar
TRANSPACK LTDA. SIA	Manga Avenida Tercera Calle 28 N. 24 79	660 8954 660 8948		Cartagena	Bolívar
UNADI LTDA. S.I.A.	Centro CI 35 8 B-05 Edif City Bank Of 3 H	(57) (5) 6642121	(57) (5) 6640418	Cartagena	Bolívar
UNIFRONTERA LTDA.	Cra. 27 No. 28- 34manga	6607768		Cartagena	Bolívar
WORLD CUSTOMS & CÍA LTDA. S.I.A.	Centro Comercial Getsemaní Local 2 A- 010 Piso 2	6645011 6646756	6645011	Cartagena	Bolívar

2

² <http://www.cci.org.co>

2. METODOLOGÍA

2.1 JUSTIFICACIÓN.

La mayoría de empresas de servicios tienen algunos problemas con la interpretación y aplicación de los requisitos de ISO 9001:2000 cuando intentan implementar un sistema de gestión de calidad. Estos problemas son principalmente debido a:

- ❖ No contar con recurso humano capacitado para interpretar y aplicar la norma.
- ❖ Falta de recursos técnicos y financieros.
- ❖ Temor a implementar el sistema de gestión de calidad por falta de información o desconocimiento de los fundamentos del mismo.
- ❖ Falta de un manual o guía que sirva de base para desarrollar un plan de implementación.

Es por esto que consideramos de suma importancia realizar esta guía, la cual vendrá a llenar el vacío de información que actualmente existe en el sector de las SIA's, en cuanto a la forma de aplicar de manera práctica y económica el estándar ISO.

Los problemas arriba mencionados, se podrían solucionar con el uso de esta herramienta que permitirá interpretar y aplicar los requisitos de ISO 9001:2000 a los procesos, actividades y servicios de las SIA's de Cartagena.

2.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

2.2.1 Objetivo General

Diseñar y elaborar una guía con el fin de ofrecer a las Sociedades de Intermediación Aduanera una herramienta para interpretar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con base en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

2.2.2 Objetivo Especifico

- Identificar los procesos y actividades principales de las Sociedades de Intermediación Aduanera de Cartagena, mediante la recolección, examen y análisis de información primaria.
- Diseñar y redactar la guía, describiendo paso a paso la forma de interpretar y aplicar los requisitos de ISO 9001:2000 a los procesos y actividades principales de las SIA's. Complementar con comentarios y ejemplos de aplicación.
- Revisar y validar el documento final.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO TEORICO.

Durante la Segunda Guerra Mundial, los militares estadounidenses comienzan a utilizar procedimientos estadísticos de muestreo, y establecer requisitos o normas estrictas a sus proveedores.

Sin embargo, es después de la segunda guerra mundial cuando los empresarios buscaron formas para producir mas barato. Y lo hicieron mediante la estandarización de los productos y procesos productivos, esto permitía que bajaran los costos aumentando la producción.

Fue en este momento que Deming y Juran, vieron la oportunidad de entrar al mercado mundial, y propusieron orientar los esfuerzos para poder desarrollar variedad en los productos que ofrecían, pero sin elevar los costos.³

A los japoneses les llamó la atención esta oportunidad, así que hicieron varios estudios de mercados, por medio de entrevistas y encuestas para darse cuenta de las necesidades de cada consumidor, y así en lugar de fabricar solo un modelo de producto, por ejemplo un radio, ofrecían diversos tipos de ellos, con funciones, formas y diseños variados.

Con esto, Japón descubrió lo importante que era satisfacer las necesidades del cliente y reaccionar a cada una de ellas, con artículos que los diferenciaban en el mercado. De esta manera los estudios de mercado, se volvieron una herramienta

³ <http://www.geocities.com>

importante y pasaron a ser parte de los programas de calidad y cambiaron el enfoque de la calidad: " el enfoque al cliente".

ISO 9000 surge como resultado de las necesidades y acciones llevada a cabo durante la II Guerra Mundial. La ausencia de controles de procesos y productos en el Reino Unido hicieron que se adoptaron estas Normativas. Estas iniciaron la normalización de procedimientos en los procesos de fabricación, elaboración y realización. Una vez establecidos los procedimientos inspectores de gobierno verifican su efectividad. La resultante es que para pasada la II Guerra Mundial las inspecciones y controles entran dentro del ámbito de un entonces llámese "calidad".⁴

Así se aseguró que la producción cumple con especificaciones en busca de consistencia en los resultados (tal que exitosamente se pueda replicar). Para entonces "calidad" se asocia a "conformidad" más que a "mejora" .

A finales de la década del 1950 continua el enfoque con un nuevo giro de "inspeccionar" y "asegurar la calidad", por ende en USA se desarrolla un esquema estableciendo requerimientos, llámese "Quality Program Requirements" MIL-Q-9858 - la primera normativa de calidad aplicada al sector bélico / militar. MIL-Q-9858 establece los requerimientos al cual los proveedores tienen que cumplir y dicho esquema es auditable.

Para 1962 se establecen criterios que proveedores tienen que cumplir para lidiar con entidades como la NASA.

Estos retos no eran únicos al sector militar. En el sector de generación de energía se conocían de fallas que se podían haber prevenido con un sistema de gerencia enfocado en el tema de la calidad. Algunas de estas fallas se costearon con vidas. Por ende aseguramiento de calidad se convierte en la respuesta necesaria. A

⁴ <http://orbita.starmedia.com/~unamosapuntes>

finales de los años de la década del 60 (1968) la OTAN adopta las especificaciones AQAP ("Allied Quality Assurance Procedures"). En el año de 1966, se aplica y promueve el dicho "la calidad es de todos".

En 1969, Canadá, establece requerimientos para los proveedores en el rubro de generación de energía. Comienzan concurrentemente en USA, Europa y Canadá esquemas de calificación de proveedores. Estas acciones llevaron a duplicidad de inspecciones, verificación y en busca de conformidad pero no necesariamente de forma eficiente aunque si efectiva en el protocolo de avance y mejora.

En los años 70' nace el protocolo de auditoria por "3ra" parte cuando organizaciones comienzan como enlace entre proveedor y cliente.

"En 1974 se publicó una normativa para Aseguramiento de la Calidad (Guías) BS 5179. No fue hasta 1979 que hubo un acuerdo y se publica por primera vez, en el Reino Unido, la BS 5750 (precursora de ISO 9000) - recordemos que en USA la normativa aplicada era MIL-Q-9858 y MIL-45208. Por ende en muchos países, excepto USA, se adopta la BS 5750 (que viene en tres partes; P1, P2 y P3). El enfoque de esta normativa es en conformidad y no en mejorar.

Los aspectos claves de BS 5750:

1. Responsabilidad de la Gerencia
2. Sistema de Calidad
3. Evaluación de Contrato
4. Control de Diseño
5. Control de Documentos
6. Compras
7. Provisiones que Provee el Cliente
8. Identificación y Trazabilidad del Producto
9. Control de Proceso

10. Inspección y Prueba
11. Equipo de Inspección y Prueba
12. Estado de Inspección y Prueba
13. Control de Producto No Conforme
14. Acción Correctiva
15. Manejo, Almacén, Empaque / Embalaje y Entrega
16. Registros de Calidad
17. Auditorias Internas de Calidad
18. Capacitación
19. Servicio
20. Técnicas Estadísticas

BS 5750 era un método enfocado a controlar los resultados en la realización de producto. Como precursora ISO 9000, se define como una solución para controlar (no enfocada hacia la mejora). Esta mentalidad de control era una limitación que muy pocos visualizaban, muchos menos los expertos dentro del paradigma de "Calidad" de la época.

Nuevamente en el Reino Unido se considera mejorar el estado de BS 5750 como un vehículo para asistir en la competitividad. Esta requiere de 4 aspectos fundamentales:

- Colaboración entre industria y Gobierno, por ende BS 5750 se hace accesible al público;
- Mayor uso y aplicación de la Normativa;
- Promover la aplicación de la Normativa por requerimiento contractual;
- Desarrollar y promover el esquema de certificar “⁵

⁵ <http://www.geocities.com>

Desde los años 70 evoluciona una mentalidad de "control y comando" que aún late en el presente donde se le intenta quitar el control de la empresa que tiene la gerencia.

En 1987 BS 5750 se convierte en ISO 9000 bajo el endoso de la Organización Internacional para la Normalización, la cual integra una confederación de países, con base en Ginebra Suiza, cuya función es promover estándares para productos y servicios. ISO 9000 se adopta para facilitar el comercio global. Para llegar a normativa se requiere del apoyo y votación de un 75% de los países de la confederación. No es una normativa puramente de conformidad pero una de desempeño y mejora.⁶

ISO 9001:2000 se desprende más aún del concepto de control y comando y se arraiga en 8 principios que considera mercados, responsabilidad, reglamentación, mejoras, desarrollo de intelecto y otros. No entramos en los 8 principios específicamente de ISO 9001:2000 porque los mismos los pueden leer en la Normativa propiamente. ISO 9001:2000 es bienvenida porque libera a las organizaciones de "burocracia" documental y propicias las bases para desarrollar un sistema favorable a las empresas que lo adopten, sin embargo el conseguir el registro ISO9000 no mejora por si mismo la calidad de los productos de una empresa, pero si proporciona el mecanismo de medición necesario para su evaluación.

⁶ <http://www.bulltek.com>

3.2 MARCO CONCEPTUAL

AUDITORIA: Es una herramienta de gestión que presenta una imagen razonablemente verdadera de lo que esta sucediendo. Con frecuencia, las auditorias producen ideas para realizar mejoras. Estas se caracterizan por concentrarse en las áreas de mayor importancia y en donde se sepa que la organización esta débil.

ACCION CORRECTIVA: Es la expresión dada para encontrar una solución permanente a un problema de no conformidad que ha ocurrido en su producto, servicio o sistema de gestión de la calidad.⁷

ACCION PREVENTIVA: Es la expresión dada para describir la acción de encontrar una solución permanente a problemas potenciales, cuando estos se identifican en un producto, servicio o sistema de gestión de calidad.

CALIDAD: La calidad es el conjunto de características de una entidad, producto o servicio, que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas.

CLIENTE: Se pueden clasificar en dos tipos de clientes; clientes internos como son todas aquellas personas que forman parte del proceso y clientes externos que son quienes reciben el producto o servicio final.

⁷ ISO 9001:2000 Manual para la industria del servicio. ICONTEC. Bogota Colombia. 2002

COMPETENCIA: Es la habilidad, demostrada, de una persona para aplicar el conocimiento y destrezas necesarias, de forma satisfactoria, en la realización de una tarea asignada.⁸

MEJORA CONTINUA: Capacidad de aumentar el grado de satisfacción de las actividades, productos o servicios que se ejecutan.

MANUAL DE CALIDAD: El manual de calidad es un documento que incluye: el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

NO CONFORMIDAD: En Calidad no existen cosas que están mal hechas sino "no conformidades"; cualquier no conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser tratada por un método que la detecte, corrija y evite que vuelva a producirse. Cualquier Sistema de Gestión de Calidad debe poseer un buen método de detección, análisis y corrección de posibles no conformidades.

OBJETIVOS DE CALIDAD: Los objetivos de calidad son aquellos que son necesarios para cumplir los requisitos para el producto, y que se establezcan funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, estos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.

POLITICA DE CALIDAD: La política de la calidad es aquella que se adecua al propósito de la organización, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la

⁸ ISO 9001:2000 Manual para la industria del servicio. ICONTEC. Bogota Colombia. 2002

calidad, es comunicada y entendida dentro de la organización y es revisada para su continua adecuación.

PROCEDIMIENTOS: Forma específica y detallada de llevar a cabo una actividad, tarea o proceso.

PROVEEDOR: Persona u organización que suministra un producto o servicio.

PLAN DE CALIDAD: Un plan de Calidad no es más que una planificación con fechas, responsables, tareas a realizar y objetivos a conseguir de cualquier aspecto relacionado con el Sistema de Calidad, ya sea la propia implantación del Sistema, la obtención de la certificación por la norma ISO9000, o cualquier otro tipo de actuación relacionado con el Sistema.

REGISTROS DE CALIDAD: Son los documentos que contienen la información que se crean en torno al Sistema de Gestión de Calidad.

MANEJO Y TRAMITE DE IMPORTACION: Las SIA's, se encargan, en nombre del importador, o dueño de la mercancía, de realizar todos los tramites legales y responsabilidades estipuladas, ante la aduana, y que consiste en lo siguiente:

- Reconocimiento de las mercancías en zona Primaria o Depósito Aduanero.
- Presentación ante la Aduana de la declaración de Importación, que es el documento en que se presenta oficialmente Reporte de todos los valores mas importantes en relación de la mercancía a nacionalizar; este documento se presenta con todos los anexos originales necesarios que hayan intervenido en el proceso de nacionalización, dando fe así, que todos los datos allí consignados son verdaderos.

- Después de la verificación de los datos presentados en la Declaración de Importación, la Aduana tendrá la decisión de dar vía libre a la disposición de las mercancías por parte del Importador.⁹

Además las SIA's prestan en la realización de este servicio: la elaboración de registros, elaboración DIMPO Y DVALOR, aforos y preinspecciones, retiro y entrega al transportador, Programa Plan Vallejo¹⁰.

MANEJO Y TRÁMITES DE EXPORTACIÓN: Las SIA's se encargan de realizar los tramites de exportación pertinentes, es decir de realizar el llenado de los diferentes documentos- requisitos, exigidos por la ley.

Los documentos que estas empresas se encargan de tramitar son los siguientes: Factura Comercial, Lista de empaque, Póliza o declaración de exportación, Certificado de Origen y Documento de Transporte.

Sin embargo las SIA's son empresas prestadoras de otros servicios como lo son; la cotización de fletes, cupo con naviera, Manejo Integral de la Operación Terrestre, Aforos - Embarque contenedor y Solicitud de Embarque – SYGA.¹¹

ASESORÍA EN COMERCIO EXTERIOR: Entre los servicios que prestan las SIA's, se encuentra este tipo de asesoría, por su calidad de intermediadores, se encargan de realizar la inscripción como exportador ante MINCOMEX, además la Inscripción en la DIAN, la Presentación y el Control del Plan Vallejo.

⁹ <http://www.leyesnet.com>

¹⁰ El Plan Vallejo es un programa de estímulo y promoción a las exportaciones Colombianas, dirigido a aquellas personas naturales o jurídicas que exporten o participen indirectamente en el proceso de producción y exportación de bienes, y que para cumplir su objetivo necesiten importar ya sea materias primas, maquinaria, repuestos o insumos.

El Plan Vallejo permite importar temporalmente aquellos bienes que se empleen en la producción de bienes o servicios vinculados a la exportación, con exención total de los derechos de aduana e impuestos y con el pago del IVA sobre un valor depreciado del activo al finalizar el programa.

¹¹ <http://www.sivex.gov.bo>

4. SERVICIOS QUE OFRECEN Y PRESTAN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERAS DE CARTAGENA, SIA´s.

La gama de servicios que ofrecen las SIA´s a sus diversos clientes son los siguientes: ASESORIAS EN COMERCIO EXTERIOR, integrado por IMPORTACIONES, EXPORTACIONES Y TRANSITO ADUANERO.

A continuación describimos cada uno de ellos.

4.1 ASESORIAS EN COMERCIO EXTERIOR.

4.1.1 Servicio de Importaciones.

Requisitos y documentos necesarios para el tramite.

El trámite de importaciones, puede realizarse por dos sistemas, uno de ellos es el SIDUNEA y el otro es el SIGLO XXI.

a. POR SISTEMA SIDUNEA:

- Compra del formulario de importación y de la declaración andina de valor, cuando haya lugar a ella, en los puntos autorizados para tal efecto y diligenciamiento de los mismos.
- Presentación y pago en Entidades Bancarias Autorizadas, de la declaración de importación, cancelando los tributos aduaneros a que haya lugar.

- Radicar la declaración de importación, junto con los documentos soportes, en la Administración de la jurisdicción donde se encuentre la mercancía o presentarla en los depósitos autorizados donde se encuentre la mercancía para el resto del territorio Nacional con el fin de obtener el levante ya sea físico, documental o automático.

b. POR SISTEMA SIGLO XXI

- Incorporarlo al sistema electrónico o informático en las Administraciones competentes o en los depósitos autorizados donde se encuentre la mercancía.

- Una vez presentada la declaración junto con sus documentos soportes, el sistema informático validará la consistencia de los datos contenidos en la declaración y verificará la inexistencia de las causales establecidas en el art. 122 del decreto 2685 del 2000, asignándole número y fecha de aceptación.

- Aceptada la declaración se imprimirá y presentará en bancos para el pago de los tributos aduaneros, dentro dos meses siguientes a la fecha de llegada de la mercancía.

- Con posterioridad al pago el declarante presentará la declaración de importación junto con los documentos anexos abajo citados, para solicitar al sistema informático el levante de la mercancía: el cual puede ser, físico, documental o automático.

Para ambos casos, incorporación por sistema SIDUNEA o SIGLO XXI se deben presentar los siguientes documentos soportes:

- Registro o licencia de Importación que ampare la mercancía cuando a ello hubiere lugar.

- Documento de Transporte.

- Certificado de Origen cuando se requiera para la aplicación de disposiciones especiales.

- Certificado de sanidad y aquellos otros documentos exigidos por normas especiales cuando hubiere lugar.

- Lista de empaque cuando hubiere lugar a ella.

- Mandato, cuando no exista endoso aduanero y la declaración de importación se presente por intermedio de una SIA o apoderado.

- Declaración Andina del Valor y los documentos soportes cuando a ello hubiere lugar.

El levante será automático, físico o documental, si es automático el importador procederá a retirar la mercancía del depósito en donde se encuentre. Si es físico deberá presentarse el día señalado por la autoridad aduanera en el horario señalado y entregar al inspector todos los documentos soportes de la declaración, prestando la colaboración necesaria para llevar a cabo la diligencia.

El declarante también podrá solicitar la práctica de la inspección aduanera.

Cuando esta se practique, el levante solo procederá respecto de la mercancía que se encuentre conforme con la declaración de importación, o cuando se establezca en inspección documental la conformidad entre lo declarado y la información contenida en los documentos soportes.

Autorizado el levante por la autoridad aduanera, el declarante o la persona autorizada para el efecto, procederá a retirar la mercancía para lo cual deberá entregar la declaración de importación impresa por el sistema informático aduanero en donde conste el número de levante.

4.1.2 Servicio de Exportaciones.

De acuerdo a la Resolución Biministerial No. 006/99 (Comercio Exterior e Inversión y Hacienda), existen dos procedimientos para realizar el trámite de exportación (libre gestión), dando la oportunidad para que exportador pueda elegir el procedimiento que más le convenga.

El primero, utilizando los servicios de una Agencia Despachante de Aduanas. Procedimiento mediante el cual el exportador encarga el llenado de los diferentes documentos – requisitos.

El segundo, mediante el cual el exportador realiza el trámite en forma directa o a través de un operador responsable.

Requisitos y documentos necesarios para el tramite.

Para realizar una operación de exportación el exportador o el operador de comercio deberá presentar los siguientes documentos en la Ventanilla Única de Exportación - SIVEX:

Factura comercial

Documento elaborado por el exportador, no sujeto al régimen tributario del comercio interno, que le permite declarar el valor de la mercancía a exportar, el mismo que debe contener la siguiente información:

- Número de factura

- Lugar y fecha de emisión
- Información general del exportador
- Información general del importador
- Medio de transporte
- Detalle y cantidad de la mercancía
- Valor unitario y total (en USD)
- Detalle de las condiciones de venta (INCOTERM)
- Firma y sello del exportador (empresa)

Lista de empaque

Documento necesario cuando las mercancías a exportar requieren especificaciones con mayor detalle. La lista de empaque debe acompañar a la factura comercial de exportación y estar en relación directa a este último documento. Entre los detalles que deberá contener la lista de empaque, señalar los siguientes:

- Número de la factura comercial de exportación relacionada con la lista de empaque
- Lugar y fecha de emisión
- Información general del exportador
- Cantidad total de bultos
- Cantidad, contenido, dimensiones y peso de cada bulto
- Descripción del embalaje
- Marcas y tallas de las mercancías
- Peso neto y bruto total
- Firma del exportador y sello de la empresa

Póliza o declaración de exportación

Este documento es una declaración jurada mediante la cual el exportador certifica que los detalles especificados responden a la verdad. Su llenado es extraído principalmente de la factura comercial de exportación, en el caso que contenga la lista de empaque, utilizará la información contenida en este último documento.

- DUE (SIDUNEA++). Para todo tipo de mercancías o productos bajo el régimen de exportaciones definitivas.
- Form. 212. Para exportación de mercancías no minerales bajo cualquier otro régimen de exportación.
- Form. 213. Para exportación de minerales y metales bajo cualquier otro régimen de exportación.

Certificado de Origen

Emitido y expedido por el Sistema de Ventanilla Única de Exportación (SIVEX), entidad Estatal que desde el año 1991 tiene la exclusividad de otorgar este importante documento, a través de sus 11 Oficinas Regionales en todo el país.

El Certificado de Origen, comparado por algunos entendidos en la materia como el Pasaporte de las mercancías, permite acreditar que los productos a exportarse tienen origen boliviano, cumplen las normas establecidas y se acogen a las preferencias arancelarias de los diferentes convenios en los que participa Bolivia.

En Bolivia se utilizan los siguientes Certificados de Origen:

- El Certificado de Origen “ALADI” Asociación Latinoamericana de Integración, cuando la exportación es realizada a cualquiera de los

países miembros de esta asociación, incluyendo los de la Comunidad Andina de Naciones (CAN).

- El Certificado de Origen “MERCOSUR” Mercado Común del Sur, según el Acuerdo de Complementación Económica Bolivia – MERCOSUR, cuando la exportación está dirigida a cualquiera de los países miembros de éste Acuerdo (Argentina, Uruguay, Paraguay y Brasil).
- El Certificado de Origen SGP Form A “Generalized System of Preferences”, cuando la exportación está dirigida a Estados Unidos de Norte América, países de la Unión Europea, Japón y Canadá.
- El Certificado de Origen TLC México “ Tratado de Libre Comercio Bolivia – México”, cuando la exportación está dirigida a este país. Según disposición complementaria al tratado, a partir de mayo de 1999 existe la auto certificación.
- El Certificado de Origen para “Terceros Países”, cuando la exportación es dirigida a cualquier país con el que Bolivia no tiene convenio o acuerdo comercial que le otorgue preferencias arancelarias.

En función de la característica del producto o a requerimiento del importador, el exportador deberá obtener los siguientes documentos:

- Los Certificados Sanitarios son documentos emitidos por una autoridad competente del Estado boliviano, que certifica que las mercancías a exportarse se encuentran libres de contaminación, en buen estado y aptos para su consumo o utilización.

- Certificado Zoosanitario: documento emitido por el Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (SENASAG), para la exportación de productos provenientes del reino animal.
- Certificado Fitosanitario: documento emitido por el Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (SENASAG), para la exportación de productos provenientes del reino vegetal.
- Certificado de Inocuidad Alimentaria: documento emitido por el Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (SENASAG), para la exportación de productos alimenticios acabados o elaborados a partir de insumos del reino animal o vegetal.
- Certificado CITES: documento emitido por la Dirección de Biodiversidad del Ministerio de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, para la exportación de madera (mara, roble y cedro) o animales en resguardo o peligro de extinción (yacaré, pagara, vicuñas, y otros de fauna silvestre).
- Certificado Forestal de Origen (CFO): documento emitido por la Superintendencia Forestal, para la exportación de productos forestales, maderables y no maderables.
- Aviso de conformidad: documento emitido por la empresa verificadora contratada por el estado boliviano, quien certifica, previa comprobación, que la cantidad, calidad y valor corresponde a las mercancías a ser exportadas.

Documentos de Transporte

Emitido por la empresa transportadora, contratada por el exportador para realizar la operación de exportación. Este documento, dependiendo el medio de transporte a utilizar, tiene las siguientes denominaciones:

- Manifiesto Internacional de Carga (MIC)

La empresa transportadora, emite este documento cuando utilice el transporte terrestre para realizar la operación de exportación.

- Conocimiento de embarque marítimo (Bill of Lading)

La empresa o agencia naviera, emite este documento cuando utiliza el transporte marítimo para realizar la operación de exportación.

- Guía aérea (Airway Bill)

La línea aérea, emite este documento cuando utiliza el transporte aéreo para realizar la operación de exportación.

- Carta de porte - Transporte Férreo (TIF)

La empresa ferroviaria emite este documento cuando utiliza el transporte férreo para realizar la operación de exportación.

4.2 TRANSITO ADUANERO.

Es el régimen aduanero que permite el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una Aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional.

Las Personas Naturales cuando vayan a realizar una importación temporal para perfeccionamiento activo de bienes de capital o titular de depósito privado y las Personas Jurídicas debidamente registradas ante la DIAN para tal fin (ALTEX, UAPS, Usuario de Zona Franca, importadores autorizados para transformación y ensamble, para perfeccionamiento activo de bienes de capital, en desarrollo de sistemas especiales de importación-exportación y para Procesamiento Industrial y Entidades de Derecho Público) y los Transportadores, podrán obtener autorización para transportar vía terrestre mercancías nacionales para exportación o de procedencia extranjera con suspensión de tributos aduaneros, de una Administración de Aduana a otra, situadas en el territorio aduanero nacional y bajo el control de la Aduana .

Requisitos y documentos necesarios para el trámite

4.2.1 Trámite Aduana de Partida

a. Presentar formato de solicitud de Declaración de Tránsito Aduanero (DTA) o incorporarla a través del sistema informático aduanero, dentro de los cinco días siguientes al descargue de la mercancía, si es puerto y dentro de los dos días si es aeropuerto, donde se señale la modalidad a la cual se someterán las mercancías objeto del tránsito aduanero junto con los siguientes documentos:

“ Contrato donde se señalen las mercancías que serán sometidas a la modalidad de importación temporal para perfeccionamiento activo de bienes de capital.

- “ Contrato, programa o certificación expedido por el Ministerio de Comercio Exterior, cuando se trate de modalidad de importación temporal en desarrollo de sistemas especial de importación - exportación.
- “ Copia del Documento de transporte debidamente numerado y sellado por la Aduana de Ingreso.
- “ Original copia, fotocopia, fax o proforma de la factura comercial o del contrato o documento comercial que ampare la transacción u operación celebrada, en los que conste la naturaleza, tipo, cantidad y valor de la mercancía
- “ Reporte impreso de incorporación de la Declaración de Transito Aduanero al sistema informático o copia de la misma según sea el caso.
- “ En el caso de modalidad para procesamiento industrial, el documento de transporte debería estar consignado o endosado a un Usuario Altamente Exportador.
- “ Fotocopia de la garantía ya sea global o específica por el 100% de los tributos aduaneros, constituida por el declarante que se encuentre debidamente aceptada y vigente.
- “ Inscripción del transportista ante la Subdirección de Servicio al Comercio Exterior junto con la póliza global vigente.

Nota

- “ En el caso que el medio de transporte sea del declarante, y no este autorizado ante la DIAN , se deberá presentar garantía específica por el cumplimiento de la finalización del régimen.

b. La declaración de tránsito Aduanero debe amparar mercancías de un solo declarante, y debe existir una sola declaración de tránsito, así se movilice en varias unidades de carga o de transporte; cuando existan varios documentos de transporte, se debe diligenciar una o varias declaraciones de tránsito, pero no se pueden presentar varias declaraciones de tránsito para un solo documento de transporte.

c. Cuando se trate de una unidad funcional, se debe acreditar, tal circunstancia en cada envío, indicando que se trata de un componente de la unidad y esto deberá consignarse en la Declaración de Tránsito Aduanero

d. Se puede presentar nuevamente declaración de tránsito, cuando existan causales de no aceptación que sea procedente subsanar.

e. Al existir conformidad se asignará número de aceptación y fecha correspondiente siendo susceptible de reconocimiento externo o inspección física, según el caso.

f. Una vez autorizado el tránsito, el interesado deberá imprimir y firmar 4 ejemplares de la declaración de este tránsito los cuales se distribuirán así: uno para el declarante, uno para el transportista, uno para la Aduana y uno para el Depósito.

4.2.2 Trámite Aduana de Llegada

Presentar por parte del Transportista, la Declaración de Tránsito Aduanero debidamente autorizada y la unidad de carga junto con los documentos soporte, dentro del plazo concedido, junto con sus documentos anexos a la zona franca o al depósito habilitado.

5. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN Y PRESTAN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERAS DE CARTAGENA, SIA´s.

La industria de servicios, nos ofrece un enfoque basado en la competencia, es decir, se requieren de *personas competentes* que puedan adaptarse a las demandas y expectativas del cliente, debido a que estos pueden ser cada vez mas exigentes.

Las organizaciones de servicio deben construir un sistema de gestión que asegure que las actividades que estos prestan y ejecutan funcionen a la perfección o al mayor grado de satisfacción de los interesados. Y si surgen problemas, deben contar con sistemas implementados para tratarlos a medida que ocurren y poner las cosas en orden tan rápidamente como sea posible.¹²

Para iniciar con el desarrollo de la guía para implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2000, es muy importante identificar los procesos y actividades principales de las Sociedades de Intermediación Aduanera de Cartagena, todo esto mediante la recolección, aplicación de técnicas como diagramas de flujos, examen y análisis de información brindada por ellas. Para esto realizamos visitas a tres SIA's, tales como se ven a continuación, describiendo en cada una de ellas sus principales servicios, como son los tramites de importación y exportación.

¹² ISO 9001:2000 Manual para la industria del servicio. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2002

5.1 ASCOINTER LTDA SIA

ASCOINTER LTDA (ASESORES EN COMERCIO EXTERIOR REPRESENTACIONES LTDA), es una SIA de la ciudad de Cartagena de Indias, que presta todos los servicios objetos de estudio de este trabajo y se encuentra ubicada en el barrio de Manga Carrera 24 No. 28-59.

- **Elaboración de la declaración de exportación**

En Ascointer LTDA SIA, el proceso de exportación¹³ inicia en el momento en que se reciben los documentos por parte de la empresa, solicitando la información al cliente y a la naviera, para poder crear los documentos de operación y abrir la carpeta correspondiente al proceso. El cliente debe entregar un anticipo para realizar los tramites y estos quedan registrados. Seguidamente se pide la planilla de descargue, y se entrega al transportador, coordinando en el puerto dicha actividad. Si se presentan inconsistencias, se deben reportar al jefe de exportaciones para que este pueda solucionarlas, y se solicita la factura del servicio de carga, para poder cancelarla; después se debe diligenciar el documento de exportación, y elaborar el borrador de conocimiento de embarque, y luego es entregado a la naviera.

Se presenta el documento de exportación en la aduana, solicitando inspección antinarcóticos y se cancelan los certificados requeridos, además si se necesita inspección física, esta debe realizarse. Además, si se presentan inconsistencias,

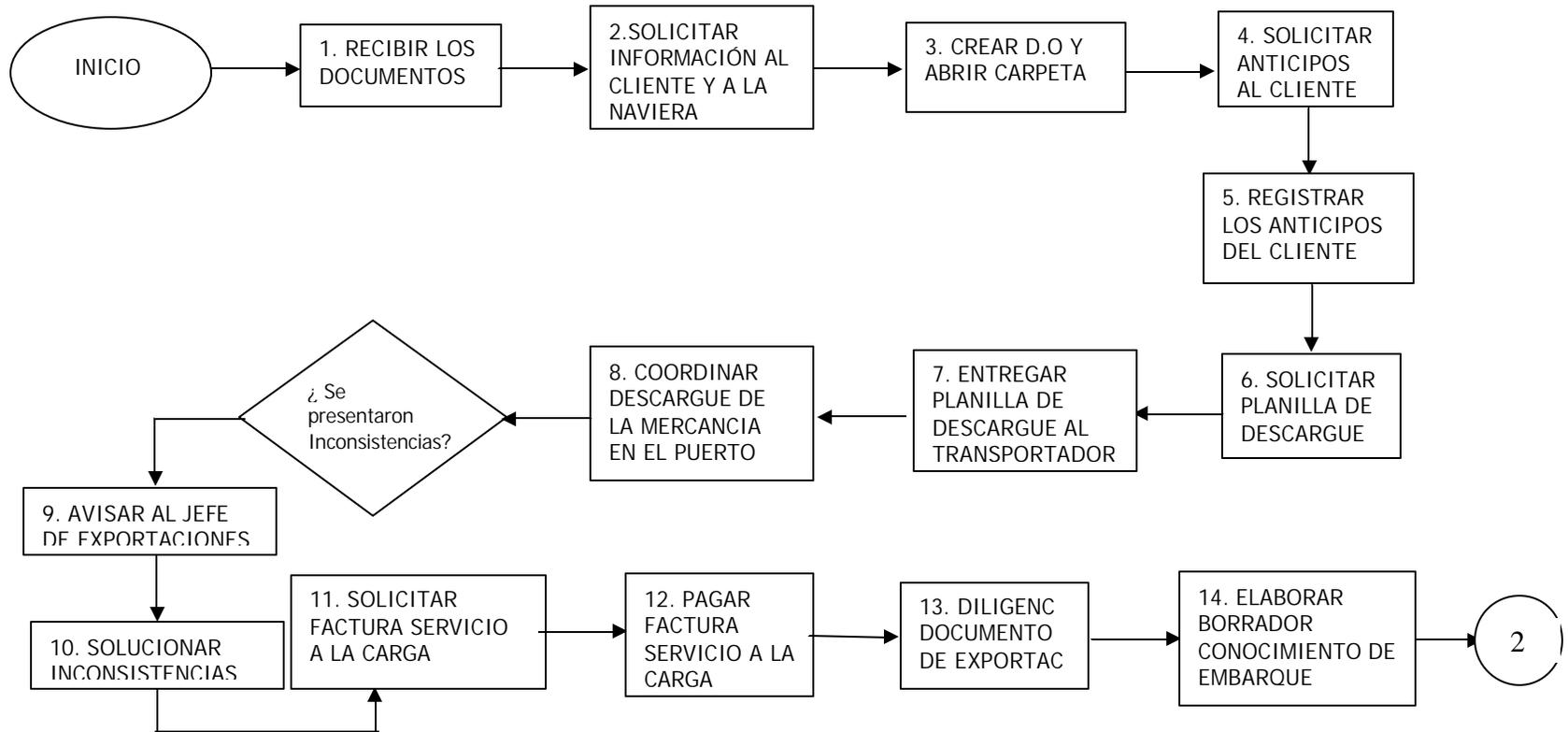
¹³ Operación que supone la salida legal de mercancías de un territorio aduanero hacia una Zona Franca Industrial o a otro país, y que produce como contrapartida un ingreso de divisas. En el régimen de exportación de Colombia se pueden presentar las siguientes modalidades: exportación definitiva; exportación temporal para perfeccionamiento pasivo; exportación temporal para reimportación en el mismo estado; reexportación; reembarque; exportación por tráfico postal y envíos urgentes; exportación de muestras sin valor comercial; exportaciones temporales realizadas por viajeros
<http://www.proexport.gov.co/>

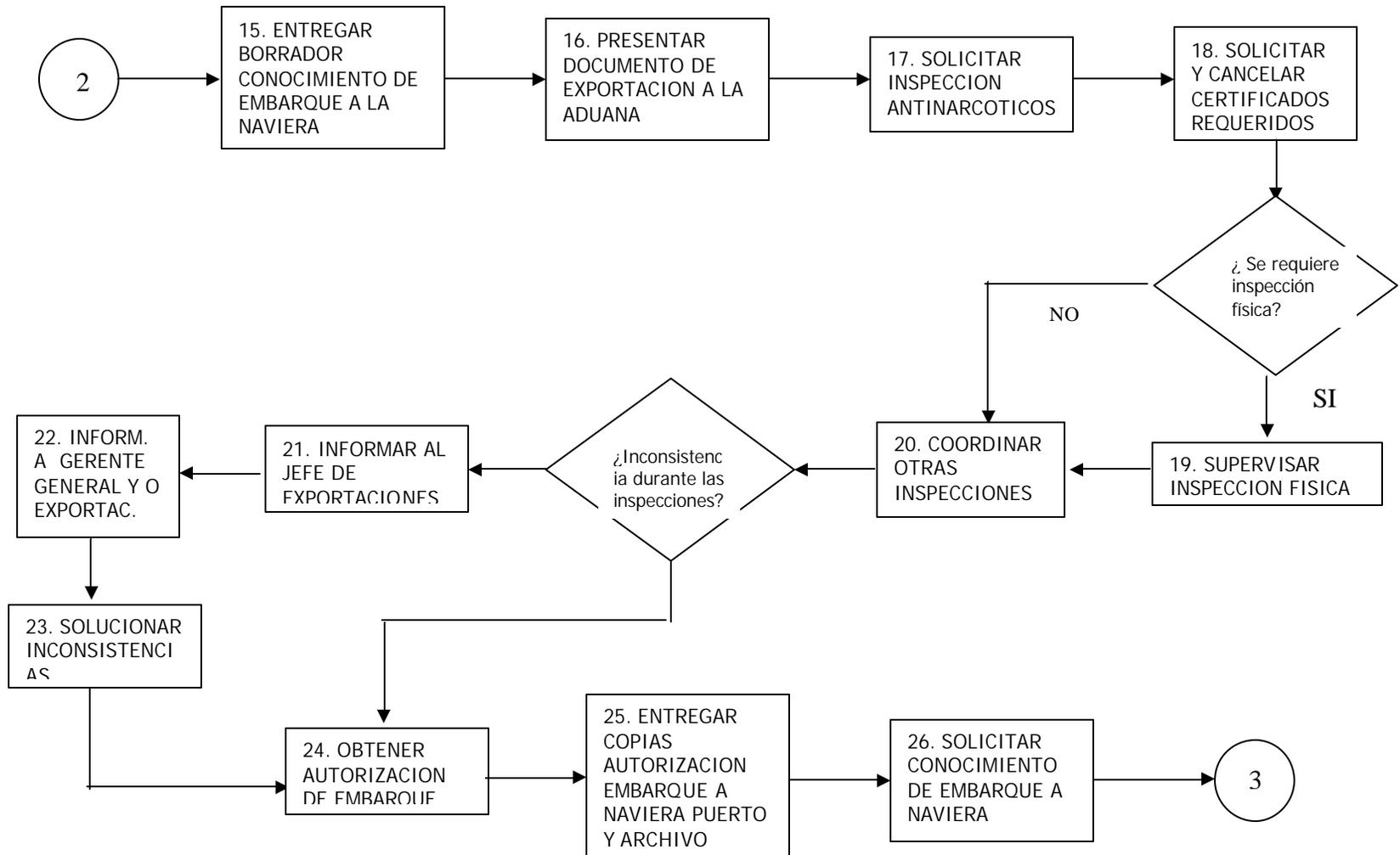
se le informa al jefe de exportaciones, y a su vez este le informa al gerente general o de operaciones, para poder solucionarlas, y así obtener la autorización de embarque. Después se entregan las copias de ésta, a la naviera, al puerto y una queda en archivo Seguidamente se solicita conocimiento de embarque a la naviera, y se entrega a quien solicite el cliente.

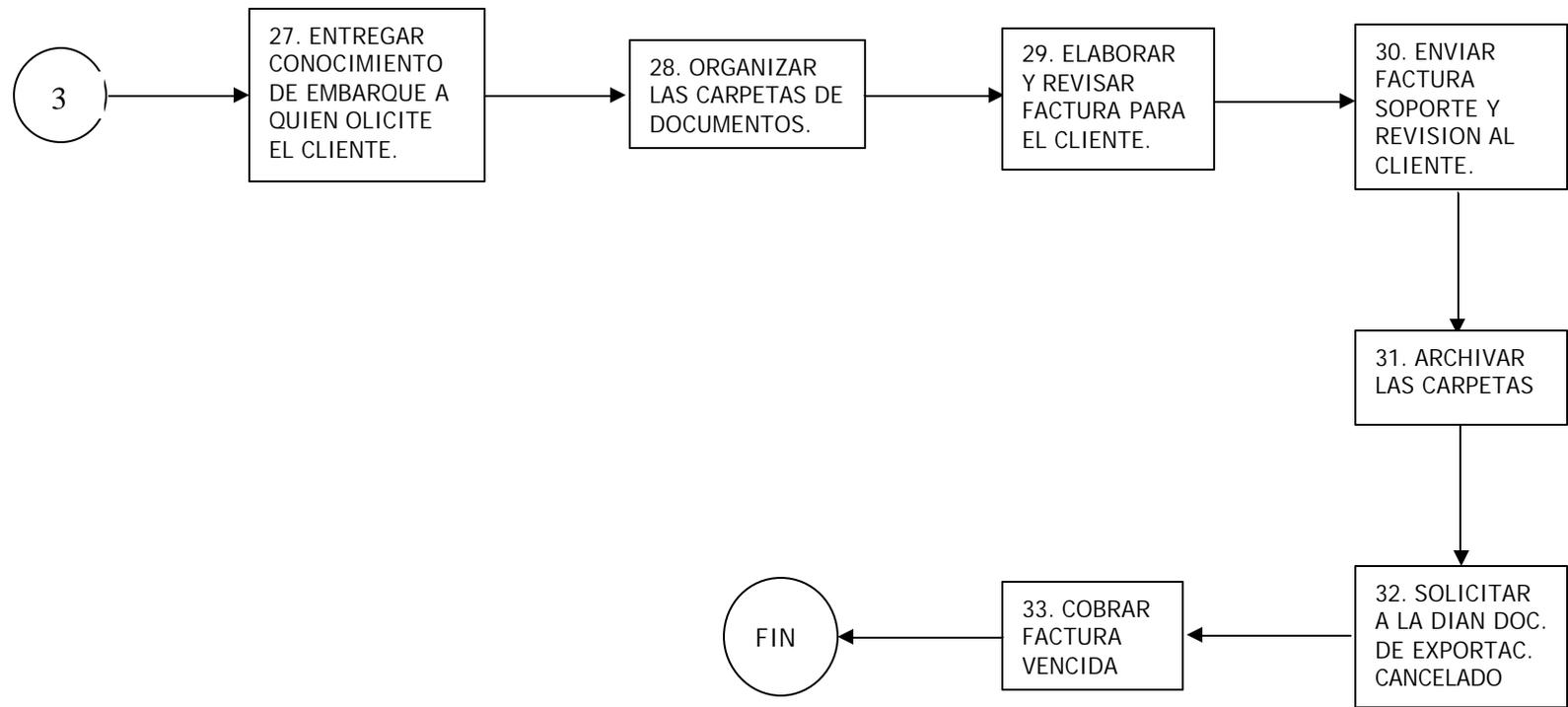
Con todos los documentos listos, se deben organizar las carpetas; después se elabora, revisa y envía la factura al cliente, para poder archivar las carpetas. Por último se solicita a la DIAN, el documento de exportación cancelado y se cobran las facturas vencidas.

Figura 1.

ASCOINTER LTDA SIA DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE EXPORTACIÓN







- **Elaboración de la declaración de Importación**

Entre los servicios que presta Ascointer LTDA SIA, se encuentra el de los trámites de importación¹⁴. Este inicia en el momento en que se reciben los documentos y se relacionan, para pasarlos al gerente de operaciones, éste, confirma la llegada del medio de transporte y se crea un documento de operaciones, abriendo la carpeta correspondiente.

Después se realiza la confirmación de la cancelación de los fletes y se solicita la carta de responsabilidad, para poder revisar los documentos. Seguidamente se elabora un borrador de la declaración de importación y se realiza la declaración de atributos aduaneros; si esta mercancía es superior a FOB¹⁵ Us \$ 5000, se realiza el borrador de la declaración andina de valor¹⁶, sino, se revisa el borrador de declaración de importación y andina de valor, y se solicitan fondos al cliente, para ser reportados en el sistema. Seguidamente, se entrega la autorización de la elaboración del cheque para pagos de depósitos, demoras y cuentas de manejo.

¹⁴ Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional

<http://www.proexport.gov.co>

¹⁵ Valor FOB (Free on board): corresponde al precio de venta de los bienes embarcados a otros países, puestos en el medio de transporte, sin incluir valor de seguro y fletes. Este valor que inicialmente se expresa en dólares americanos se traduce al valor FOB en pesos colombianos, empleando la tasa promedio de cambio del mercado correspondiente al mes de análisis.

<http://www.businesscol.com>

¹⁶ Proceso técnico mediante el cual se determina la base gravable de las mercancías importadas, sobre la que se liquidan los atributos aduaneros. Esta se realiza sólo cuando las declaraciones de importación, de legalización o de modificación de la declaración de importación amparan mercancías cuyo valor es igual o superior a US\$5000 de los Estados Unidos.

Declaración de Importación, Andina de Valor en Aduanas y Exportación, Cartilla de Instrucciones, Año 2003, DIAN

Después, se elaboran los cheques para pagos de depósitos, demoras, y cuentas de manejo, y son entregados junto con la carta de responsabilidad a los operados de contenedor, después se verifica la información en el sistema y se elabora y entrega la carta de localización de mercancía; si se detectan inconsistencias, estas se deben solucionar.

Se realiza el reconocimiento de las mercancías, si se presentan inconsistencias, se deben resolver; y después se verifica si el cliente pasa la carta de pago de tributos al banco, si esto se da, se presenta la declaración de importación y la copia del mensaje del cliente en el banco y se elabora la planilla de envío de documentos anexos, pero si el cliente no pasa la carta de pago de tributos al banco, se debe verificar si se realizó la consignación por parte del cliente a la empresa, si no fue así, se devuelve la declaración al departamento de aduanas, pero si se realizó, se elabora la carta de tributos al banco y se presenta junto con la declaración de importación, para elaborar la planilla de envío de documentos anexos; seguidamente se revisa la declaración de importación, y la de valor, junto con la planilla, para presentarlos en el deposito, y se entregan el ticket de rechazo, la asignación de la inspección o el levante documental, después se verifica si se rechaza la declaración, si esto sucede, se debe solucionar la causa, para poder solicitar en el puerto la factura pro forma de los servicios de carga, luego se autoriza la elaboración del cheque y el pago de las facturas de los servicios a la carga, para que después, sean elaborados y canceladas dichas facturas; si se requiere una inspección física, se deben preparar los documentos, solicitar el permiso para aforo, y se consulta en la cartelera la fecha para la realización de este, y así ubicar la mercancía en espera de la llegada del inspector. Para esta inspección se requiere estar presente e informar los resultados de al departamento de aduanas; sin embargo si se encuentran con alguna anomalía, se deben despejar las dudas y reclamar “el levante de las

mercancías”¹⁷, para poder elaborar la carta de porte. Sin embargo, si no se requiere de inspección física después de cancelar las facturas de servicio de carga, se procede a entregar la declaración de importación y levante, debidamente firmado y sellado, para poder elaborar la carta de porte y reclamar la mercancía.

Se verifica si los documentos son entregados al transportador, y luego se entregan en la oficina de transporte, las copias de los documentos y la carta de porte, presenciando el despacho de la mercancía, si se presenta alguna anomalía, se debe verificar la información suministrada por el transportador, y avisar al jefe de importaciones para poder solucionar las inconsistencias y realizar el reporte de despacho. Sin embargo, si los documentos no son entregados al transportador, se debe coordinar la entrada del vehículo al puerto, se verifican el numero de bultos que componen la mercancía y el estado de las mismas, anotando las placas del vehículo, junto con los datos del transportador, para realizar el reporte de despacho.

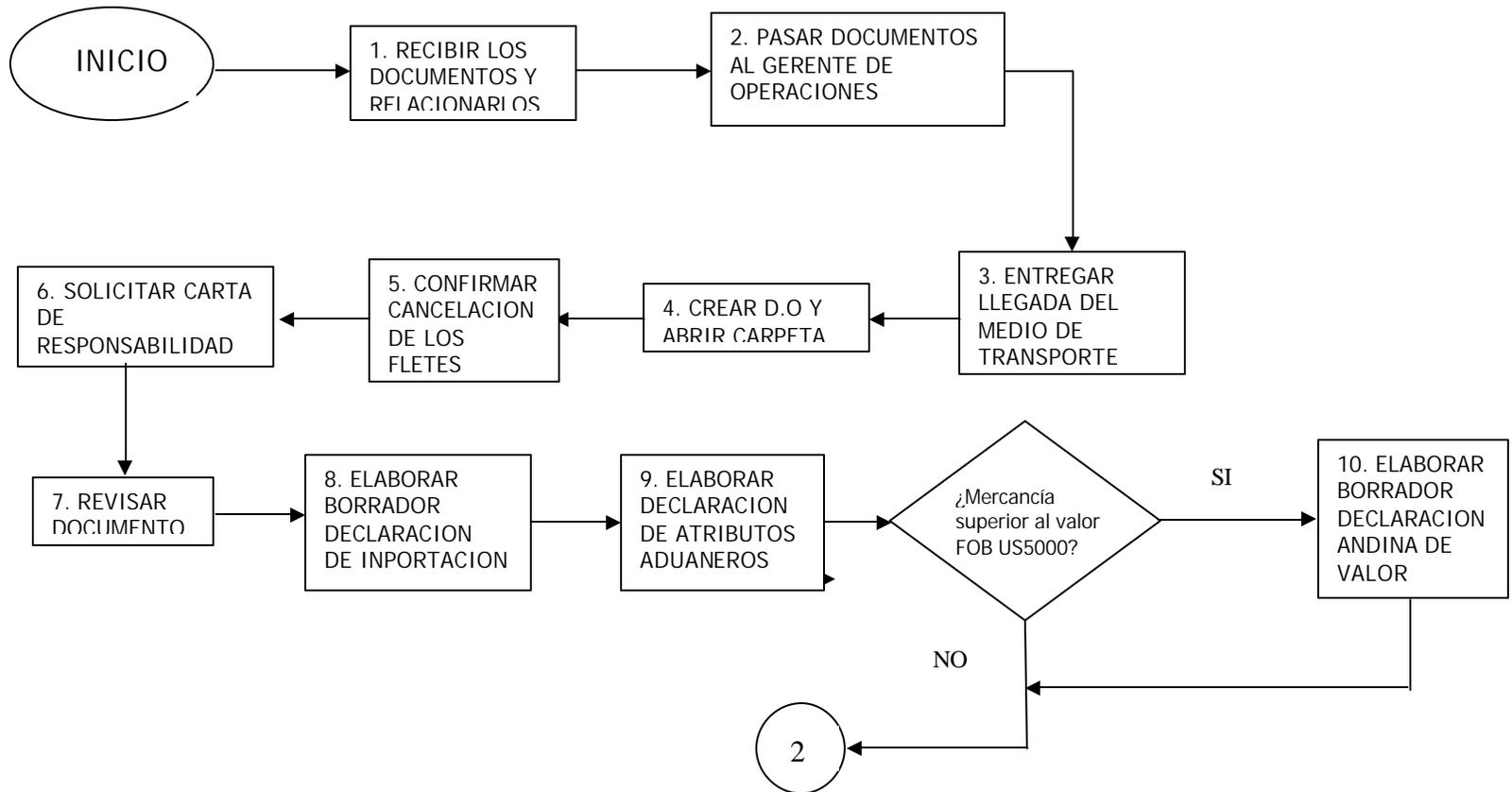
Se elabora el informe de gastos, y se organizan los documentos en una carpeta, para poder completar la información del negocio, y se elabora la factura, después se revisa, y se completan los datos faltantes, se vuelve a revisar y se sacan copias a los faltantes, después se organizan los paquetes de facturas originales, soportes y remisiones, para enviárselos al cliente, revisando los documentos y archivando en carpetas. Por último se cobran las facturas vencidas.

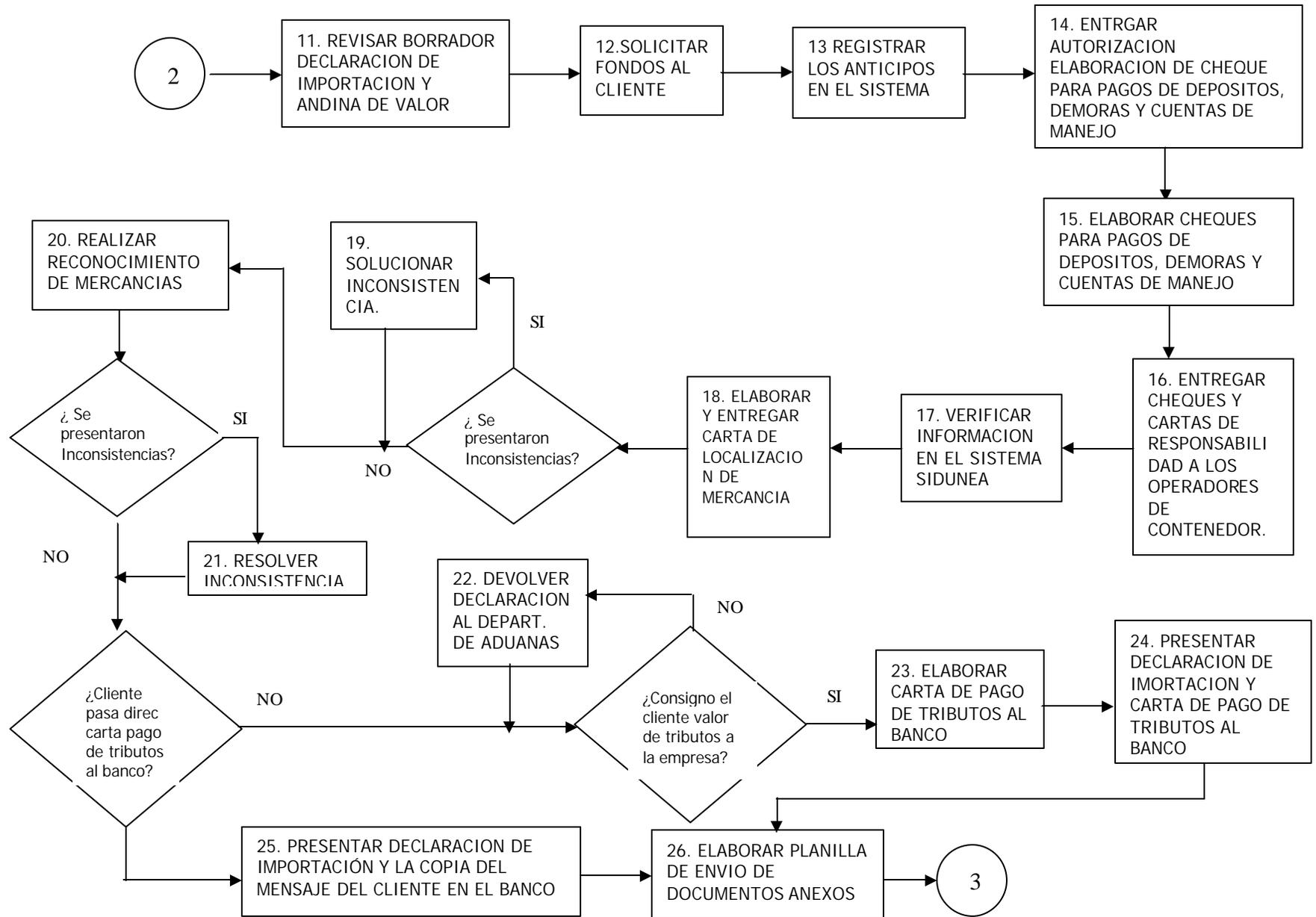
¹⁷ Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo al cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía cuando a ello hubiere lugar.

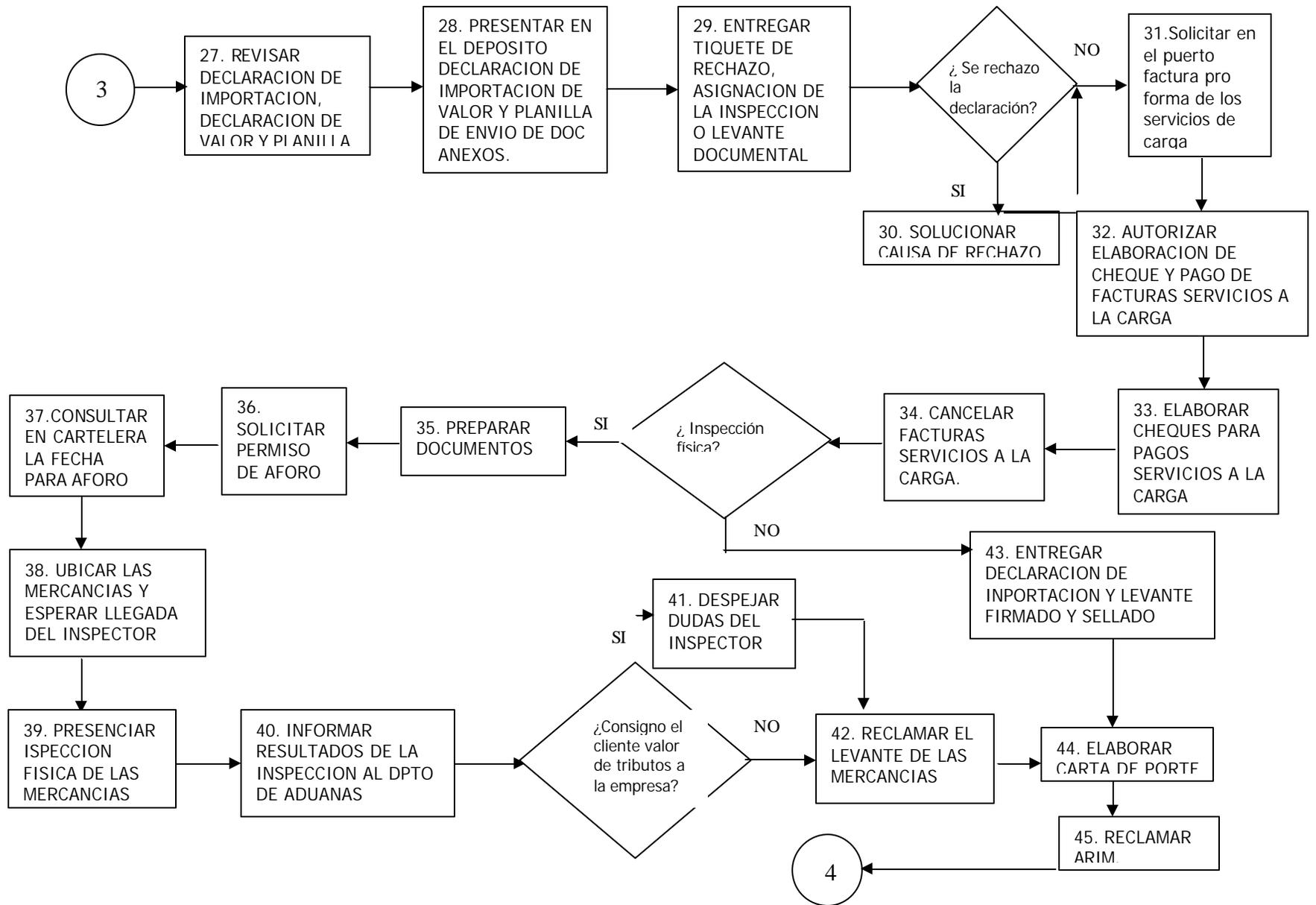
Declaración de Importación, Andina de Valor en Aduanas y Exportación, Cartilla de Instrucciones, Año 2003, DIAN

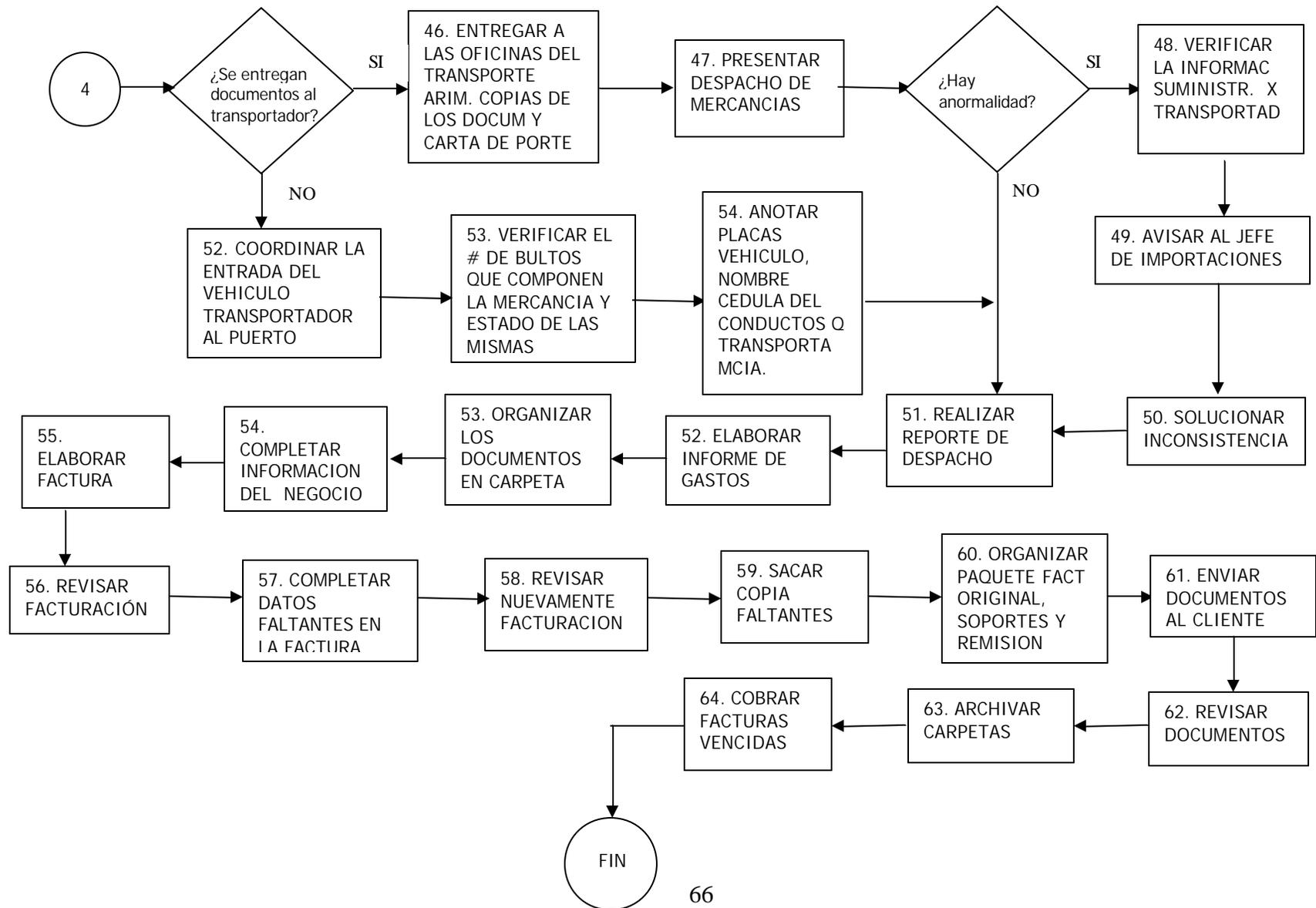
Figura 2.

ASCOINTER LTDA SIA
DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE IMPORTACIÓN









- **Proceso de Transito Aduanero**

Este proceso inicia con la recepción de documentos y la relación de ellos, después se radican en la naviera y se crea el documento de operaciones en el sistema, para solicitar fondos al cliente registrándolos en el sistema. Seguidamente se diligencian y entregan solicitud para repeso de la mercancía, y luego se diligencia el formulario de DTA¹⁸ (Declaración de Transito Aduanero). Solicitan y cancelan las facturas de servicio de carga y se presentan estos formularios en la aduana, para poder supervisar y atender la verificación externa.

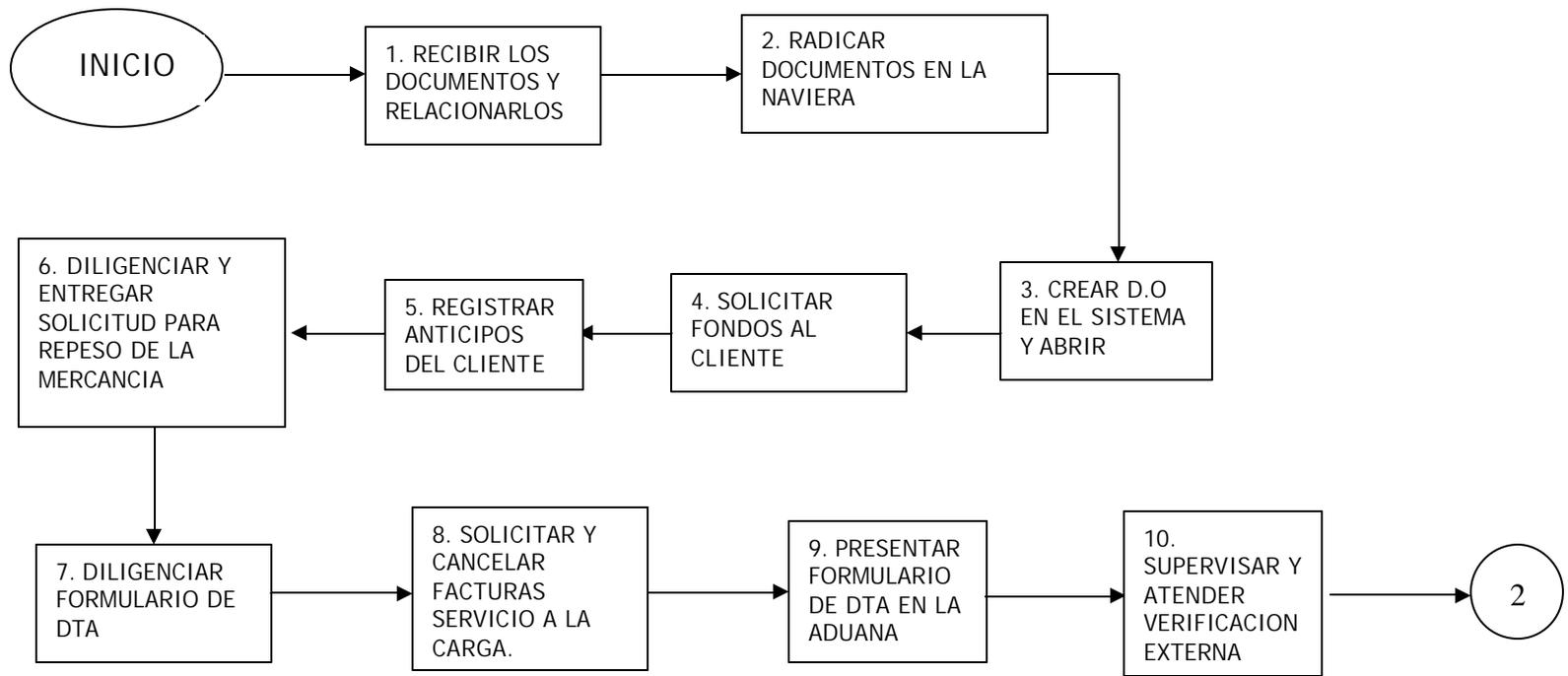
Se verifica si se presentan inconsistencias, para realizar una supervisión e inspección física, y así poder obtener el levante; seguidamente se saca la planilla de despacho, y se entrega junto con los documentos al transporte, sin embargo se debe supervisar el despacho, y poner barrera de seguridad al contenedor.

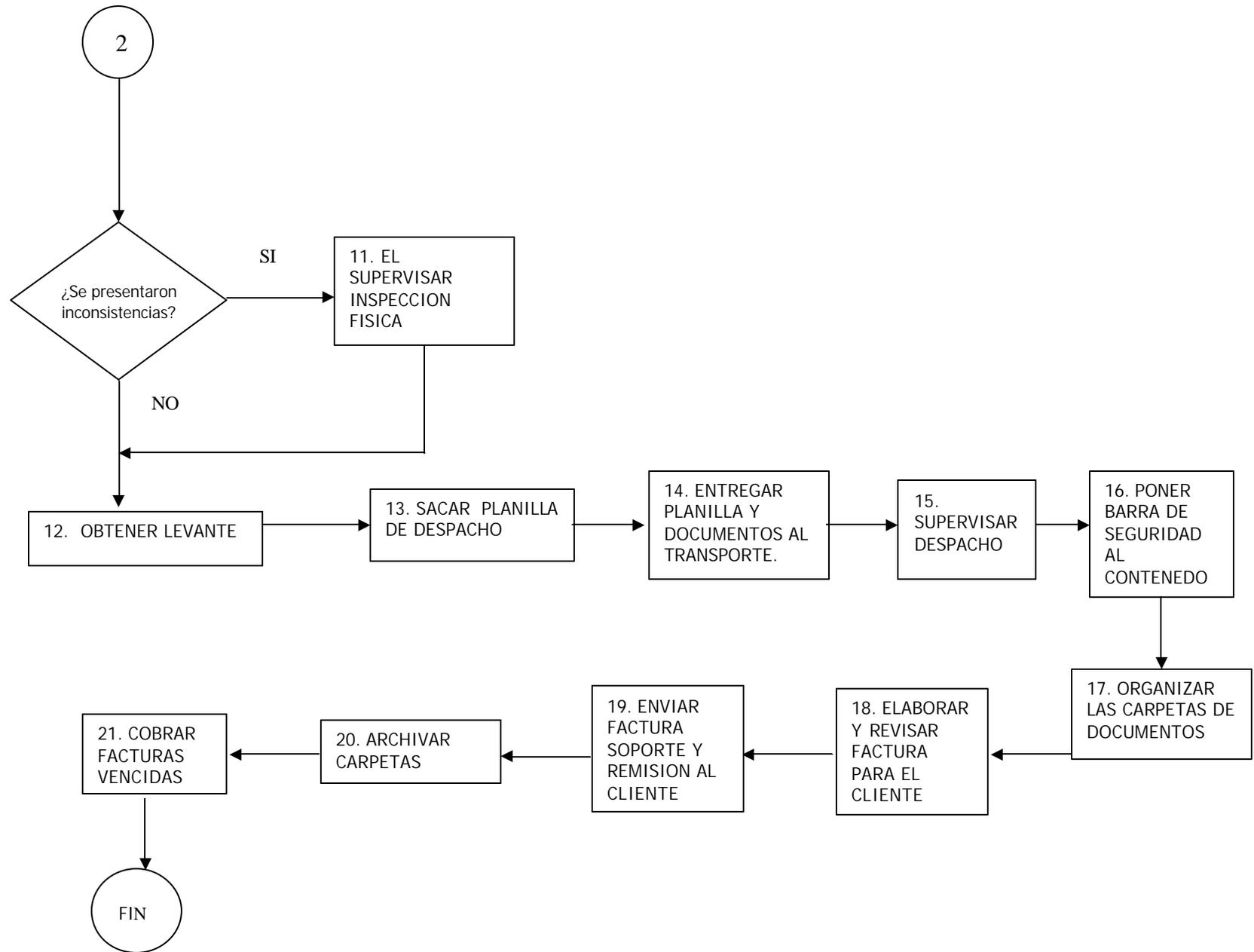
Después se organizan las carpetas de los documentos y se elabora y revisa la factura del cliente, para enviársela junto con la remisión, y archivarla en las carpetas correspondientes. Por último se cobran las facturas vencidas.

¹⁸ La responsabilidad en DTA es compartida entre la SIA y la empresa transportadora, además la SIA asesora al dueño de la carga.

Figura 3.

ASCOINTER LTDA SIA
DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE TRANSITO ADUANERO





5.2 ALMACENAR

Almacenar es una SIA que ofrece a sus clientes sus servicio de Importación y Exportación, se encuentran localizados en la ciudad de Cartagena de Indias, en el barrio Bosque, Av. Central No. 53-76.

Almacenar, es una Sociedad de Intermediación Aduanera, a nivel nacional, esta se caracteriza por que los proceso de exportación e importación, solo se realiza con empresas reconocidas. Realizando de antemano una ardua investigación sobre la firma, sus propietarios o socios, evitando de esta manera que se presenten problemas legales como lavado de activos, o trafico de drogas.

En esta SIA, se encuentran los departamentos correspondientes a cada firma con la cual realizan tramites; como por ejemplo, LG Electronics, posee un departamento y una bodega independiente a la de XEROX, en la cual cada uno es manejado por un jefe correspondiente, pero ellos dependen inmediatamente del Jefe de Exportaciones e Importaciones, quien es el encargado de solucionar los problemas y trámites legales que se presenten en la SIA.

- **Proceso de Exportación**

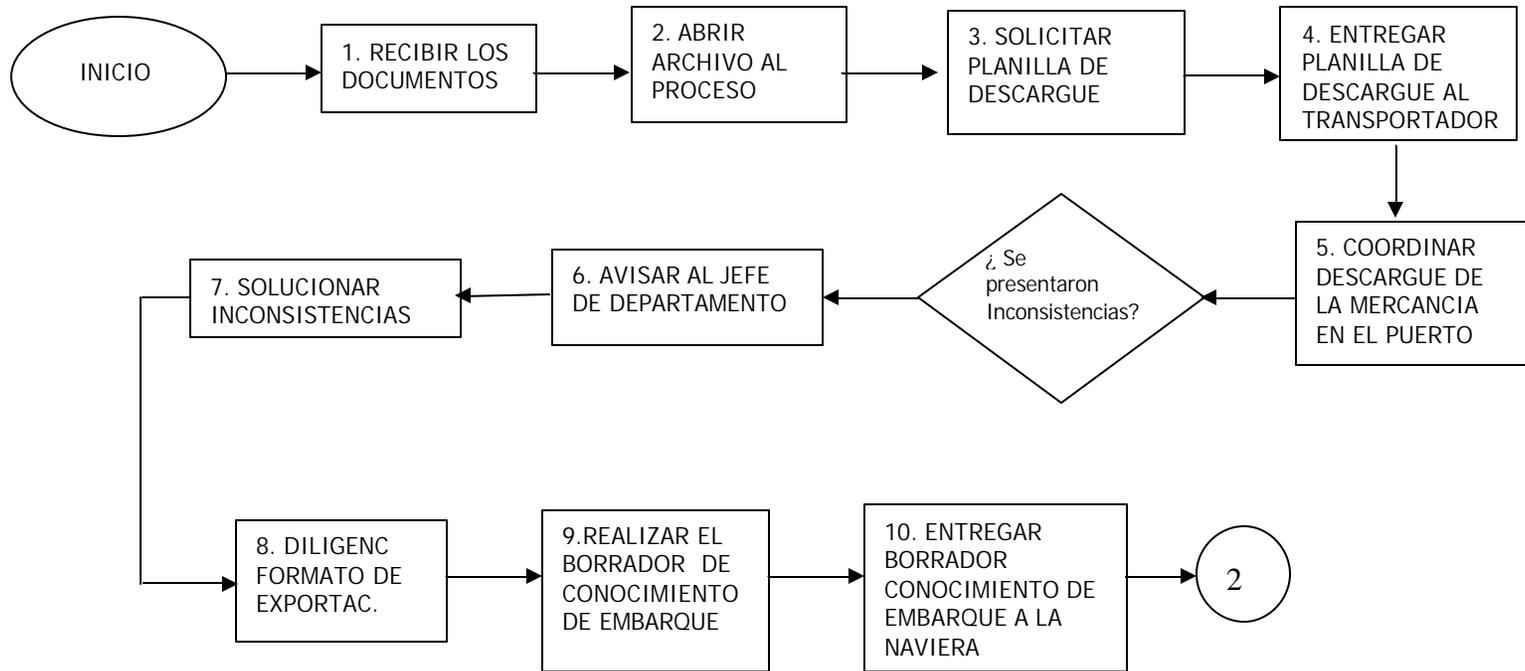
El proceso de exportación que se sigue en Almacenar, se inicia con la recepción de los documentos respectivos, abriendo archivo a cada proceso, seguidamente se solicita la planilla de descargue, y es entregada al transportador, para que lo realice en el puerto, coordinando de antemano esta operación; sin embargo si se encuentra alguna inconsistencia, esta debe ser resuelta rápidamente por el jefe del departamento respectivo. Después, se diligencia el formato de declaración de exportación, utilizando SYGA, que es un programa realizado por la DIAN, facilitando este proceso, después se realiza el borrador del conocimiento de

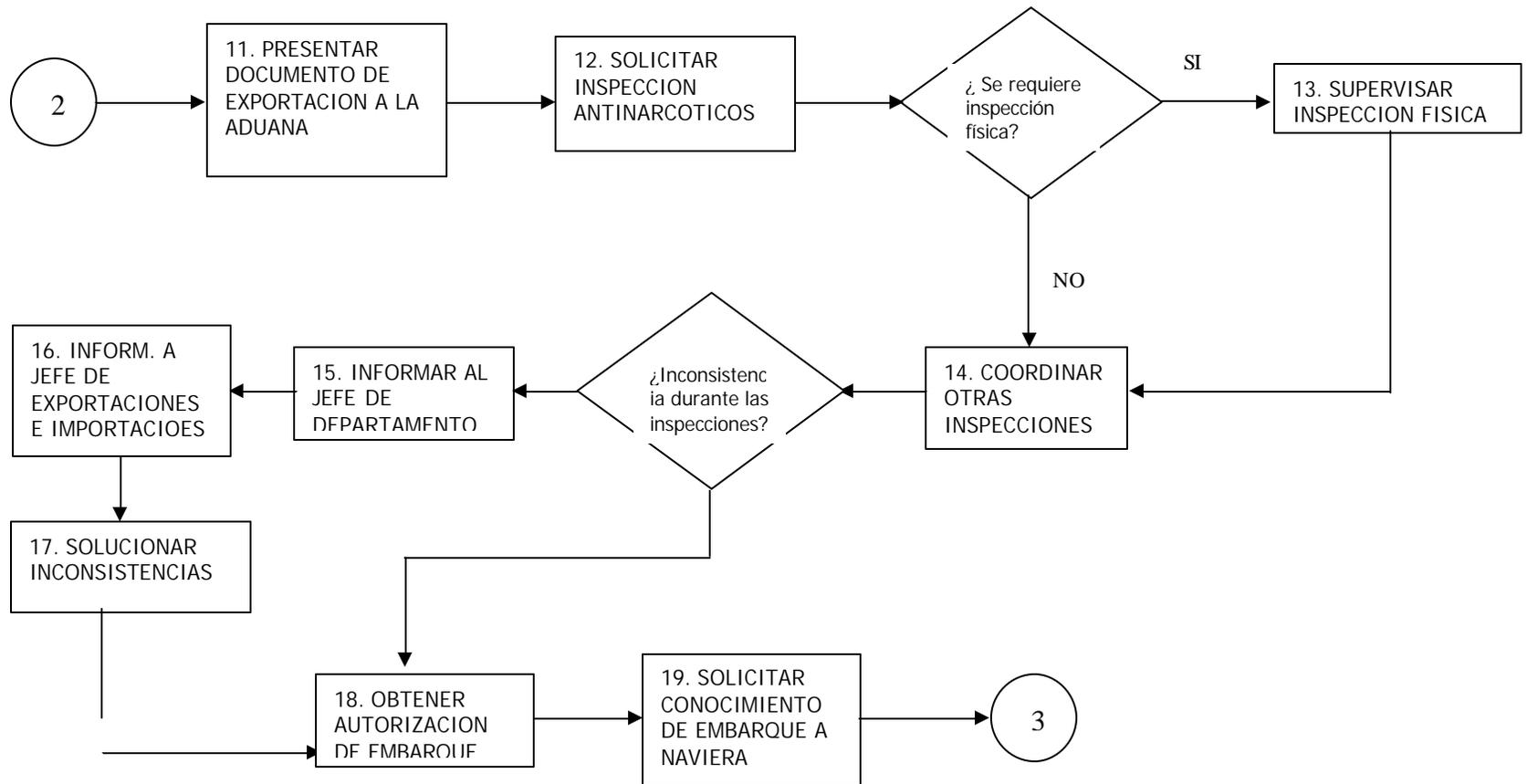
embarque y se entrega en la naviera, y se solicita la inspección antinarcoóticos, la cual debe ser física y monitoreada por la SIA, en donde deben verificar otras inspecciones; si se encuentra algún tipo de inconsistencias, estas deben ser resueltas por el jefe del departamento, junto con el jefe de exportaciones e importaciones, para que puedan obtener la autorización de embarque, después se solicita el conocimiento de embarque a la naviera, y se entrega a quien solicite el cliente. Por último se organizan las carpetas con los documentos respectivos, para archivarlos, solicitando a la DIAN el documento de exportación cancelado y se procede a realizar el cobro de las facturas al cliente.

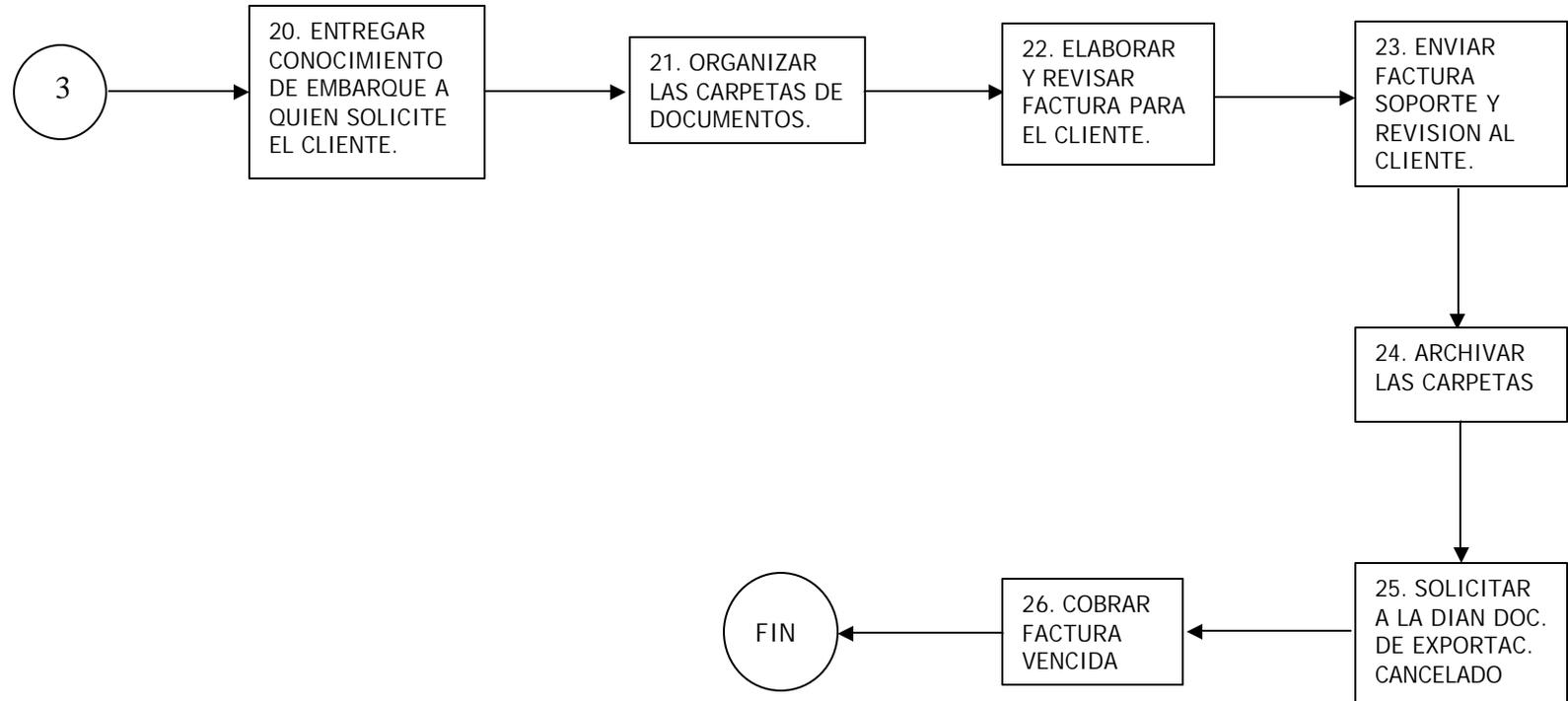
Figura 4.

ALMACENAR

DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE EXPORTACION







- **Proceso de Importación**

En los trámites de importación que se realizan en Almacén, encontramos inicialmente que se firma un contrato con cada cliente de mínimo dos años, en el cual la empresa se encarga desde la llegada del contenedor al puerto, hasta su distribución.

El proceso se inicia desde que el cliente envía la documentación de la mercancía que llega al puerto, que contiene, la factura, en la que se especifica la mercancía que viene en el contenedor, el B/L¹⁹, en donde se especifica el peso, y en el caso de LG, también se presenta el Certificado de Origen²⁰, por el tratado de libre comercio G3, entre México, Colombia y Venezuela; ya que con este se consiguen algunos descuentos en impuestos, por disposiciones generales. Estos documentos son entregados al gerente de cada departamento correspondiente (LG o XEROX), quien es el responsable de confirmar la llegada de el medio de transporte, y encargado directo de iniciar el archivo de la documentación, y se solicita la carta de confirmación. Seguidamente se elabora la declaración de tributos aduaneros, teniendo en cuenta la declaración andina de valor, verificando la información.

Después se realiza la carta de localización de la mercancía en puerto, para trasladarla (del puerto a la zona aduanera sin nacionalizar) a la bodega, si se presentan inconsistencias, deben ser solucionadas; una vez allí, se pesa el contenedor, si este no concuerda con el peso del B/L (Bill of Lading o

¹⁹ B/L. Conocimiento de embarque marítimo : Documento de transporte utilizado en los puertos y mercancías enviadas con tránsito aduanero a otra ciudad.

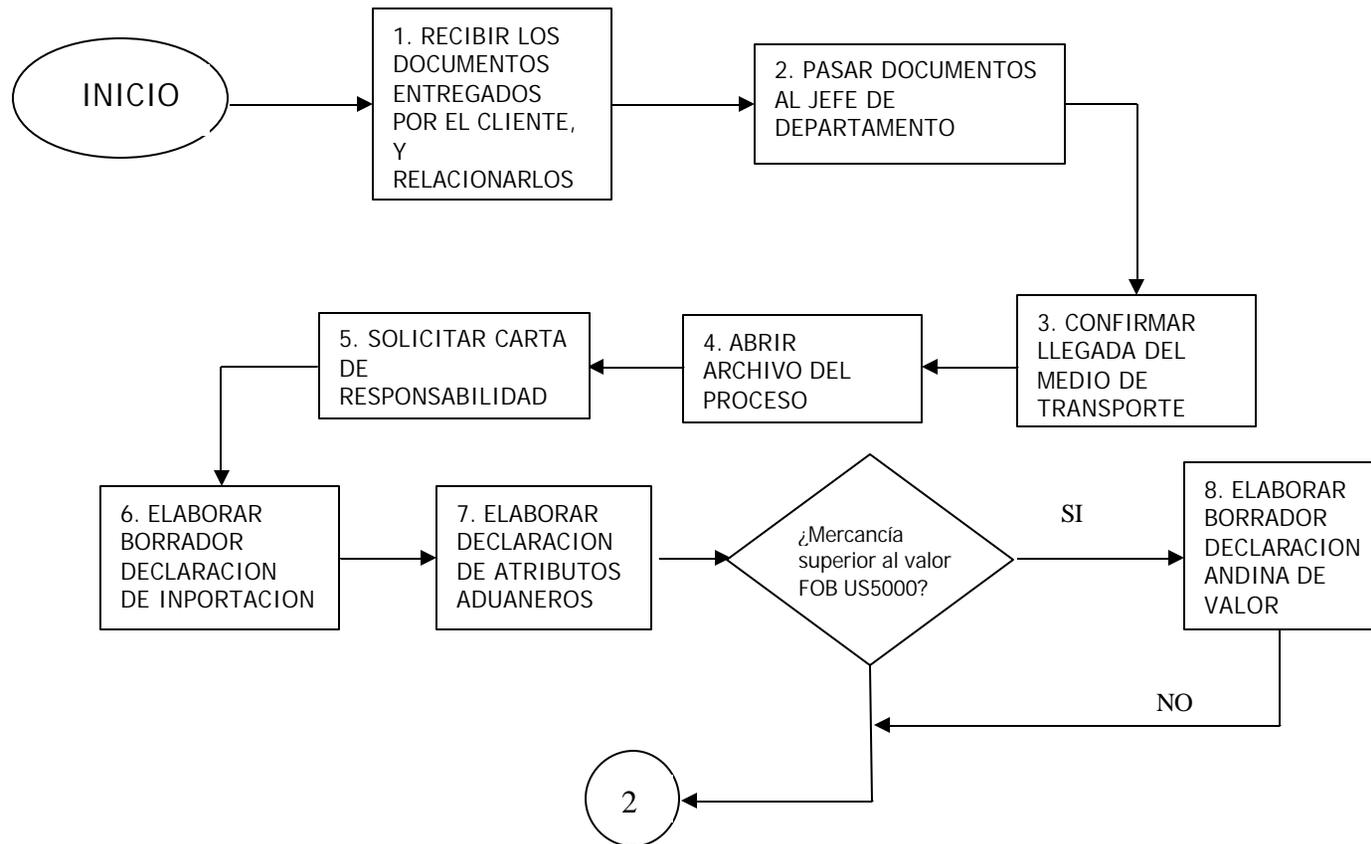
²⁰ El certificado de origen es el documento que prueba que la mercancía objeto de la importación procede y es originaria de un país miembro de un acuerdo comercial entre naciones y por lo tanto lo exonera o le otorga una reducción en el pago del gravamen arancelario.

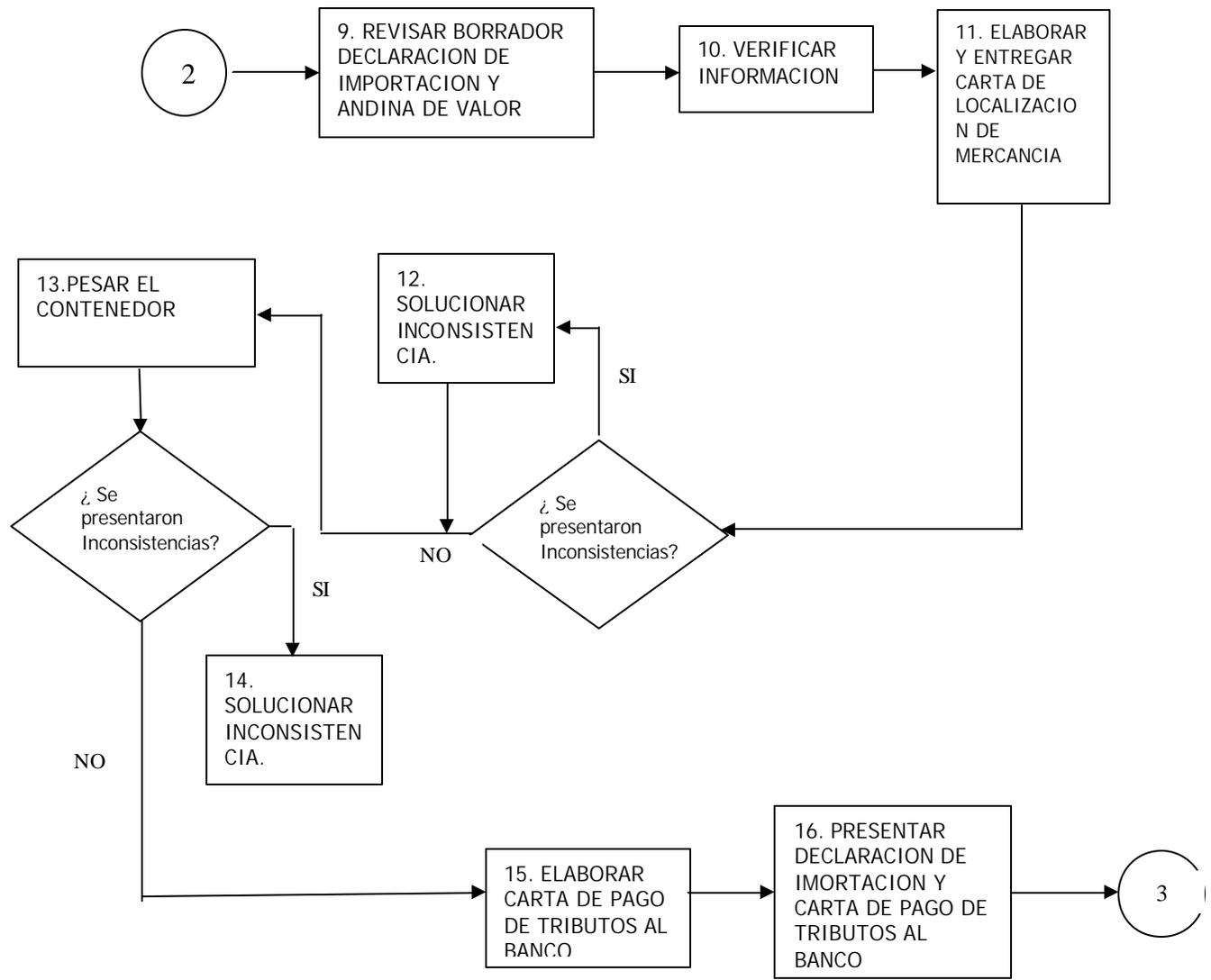
Conocimiento de embarque), se procede a llamar al seguro, antes de abrirlo, para que este resuelva la inconsistencia y se realicen las averiguaciones correspondientes. Después se elabora la carta de pago de tributos al banco y se presentan las declaraciones de importación y la carta de pago, elaborando la planilla de envío de documentos anexos. Una vez solucionado esto, se procede a entregar tiquete de rechazo, asignación de la inspección o levante documental, si se rechaza, se debe solucionar, y solicitar en el puerto factura pro forma de los servicios de carga, para verificar si se solicita inspección física, para esto, se preparan los documentos, se solicita permiso de aforo, se consulta la fecha correspondiente, se ubica la mercancía en espera del inspector, se presencia la inspección, se informan los resultados y se procede al levante de ellas, se elabora la carta de porte, se toman los seriales, realizando las facturas y revisándolos. Se organizan los documentos en carpeta, se envían al cliente y se almacenan, en espera a realizar la distribución de la mercancía y por último se procede a distribuirlos dependiendo de las empresas de transporte contratadas, cobrando las facturas.

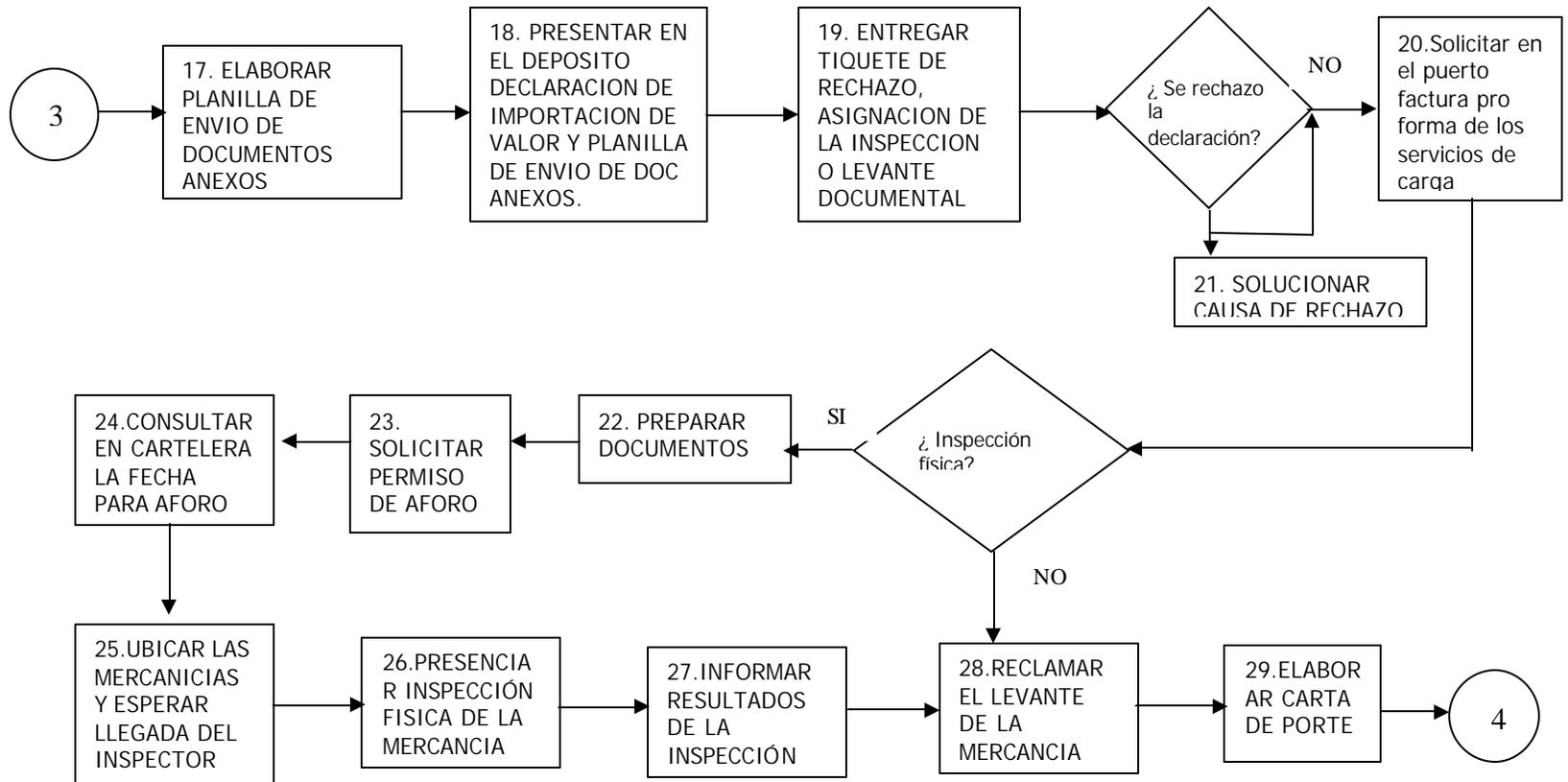
Figura 5.

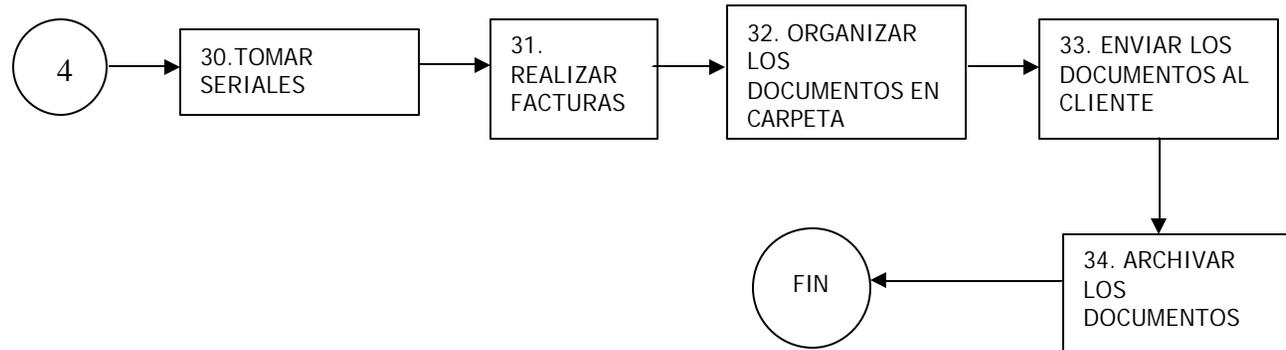
ALMACENAR

DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE IMPORTACIÓN









5.3 ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.²¹

Esta S.I.A, se encuentra ubicada en el Barrio Manga, Cr. 17^a # 24 – 51 Sector El Pastelillo. Presta servicios a grandes empresas entre las que se encuentran: Dow Química de Colombia S.A., Dow Agrosiences de Colombia S.A. Abonos colombianos S.A., Somex S.A.,Petroquímica Colombiana S.A., Polybol S.A., Lamitech S.A., Geon Polímeros Andinos S.A., Representaciones Petroleras Ltda., Compañía Transportadora S.A. y Magaly Montoya Paez entre otras.

Esta SIA, presta servicios tales como, la realización de los trámites de Exportación e Importación.

- **Proceso de Exportación.**

Entre los servicios que presta **ASIMCOMEX LTDA SIA**, se encuentra, el proceso de exportación, el cual ha sido definido por la Alta Gerencia, en el siguiente Diagrama de Flujo, el cual se describen las etapas del desarrollo del proceso de Exportación, teniendo en cuenta cada uno de los procesos del sistema de calidad que aportan información para el desarrollo del mismo y las retroalimentaciones correspondientes.

El proceso de Exportación en la presente SIA, inicia con la entrega de los documentos por parte del cliente a la organización, estos son revisados, procediendo a la evaluación del cliente, en la cual este es estudiado de manera que se pueda realizar un trámite mas confiable. Seguidamente se elabora la

²¹ La información de Asimcomex Ltda. S.I.A, fue tomada de la Tesis “**DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA ASIMCOMEX LTDA. S.I.A.**” de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Autor: Nidia Alexandra Quiroz Pérez

solicitud de elaboración de embarque, después se elabora el certificado de origen, y se procede a realizar la factura de compra venta, para elaborar la autorización de embarque definitivo y elaborar el documento de transporte; pero si esta factura no se realiza, entonces se elabora una autorización de embarque provisional, y elaborar el Documento de transporte. Seguidamente se Inicia un proceso financiero, en el cual se debe ingresar la mercancía al puerto, después de esto, se realiza una selectividad de puerto, se verifica si la mercancía necesita inspección física, de ser así, se realiza la supervisión de la inspección y se procede al embarque de la mercancía; en el caso que no se solicite inspección física, tan solo se debe realizar el último de estos, para elaborar la autorización de embarque definitivo y por último se confirman los servicios (llegada de mercancía y documentos legales del servicio)

Sin embargo se debe tener en cuenta los siguientes Requisitos para el proceso de exportaciones.

Duración de trámites de exportación de pedidos: teniendo la mercancía disponible en el puerto y la documentación aprobada por la aduana, embarcar la mercancía de acuerdo con la reserva de carga pactada con el naviero.

Entrega de reportes solicitados:

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 15 días después de la exportación marítima o aérea.

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 30 días después de la exportación terrestre.

Además, se deben tomar los requisitos no especificados por el cliente, pero que son necesarios para el desarrollo del servicio, tales como:

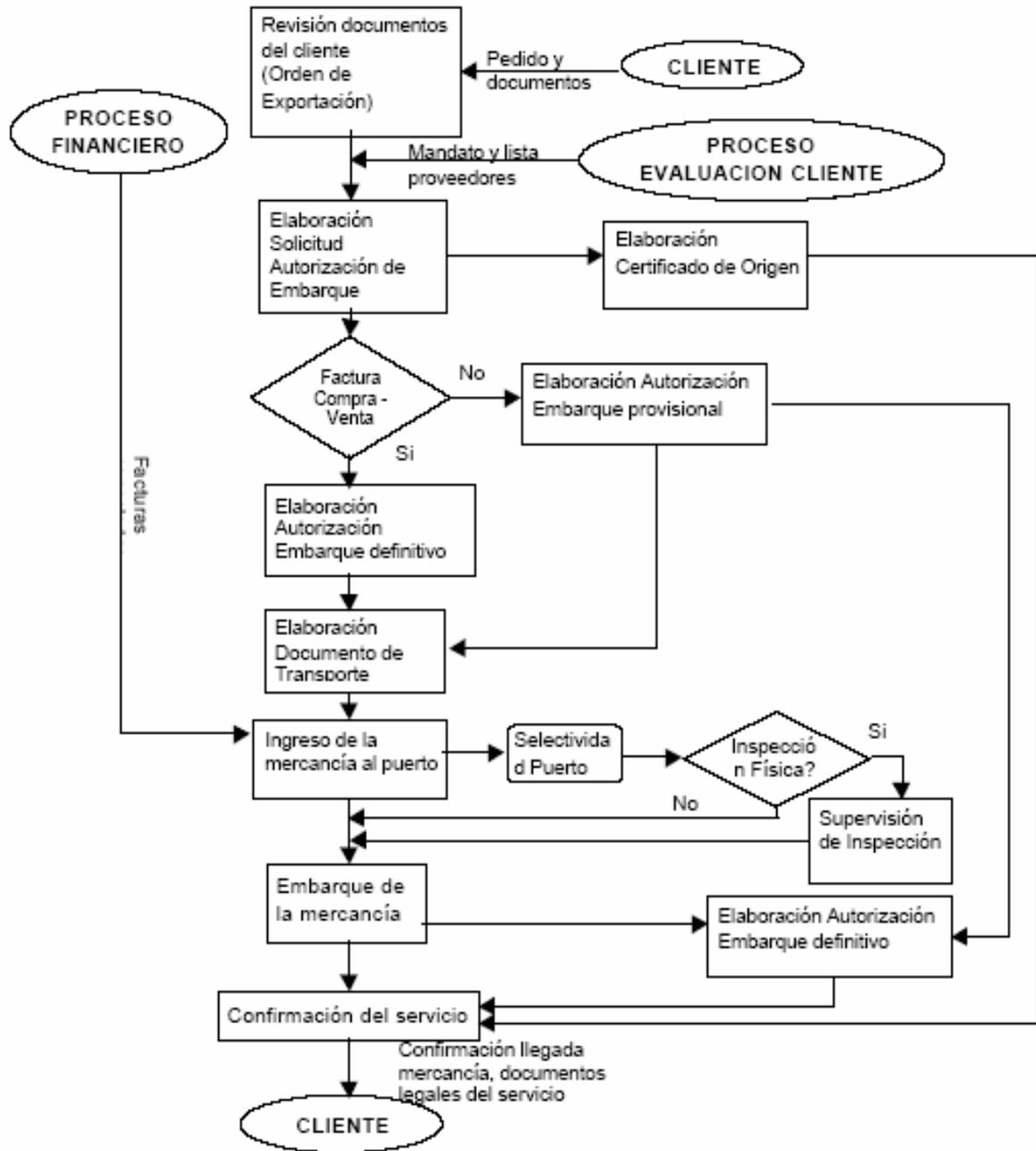
Envío de poderes de parte de los clientes para poder realizar trámites en su nombre.

Envío oportuno de los fondos para el pago de operadores portuarios, bodegajes, consolidación de carga, fletes internacionales, fletes locales, reempaques y otros.

Figura 6.

ASIMCOMEX LTDA S.I.A

DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE EXPORTACIÓN



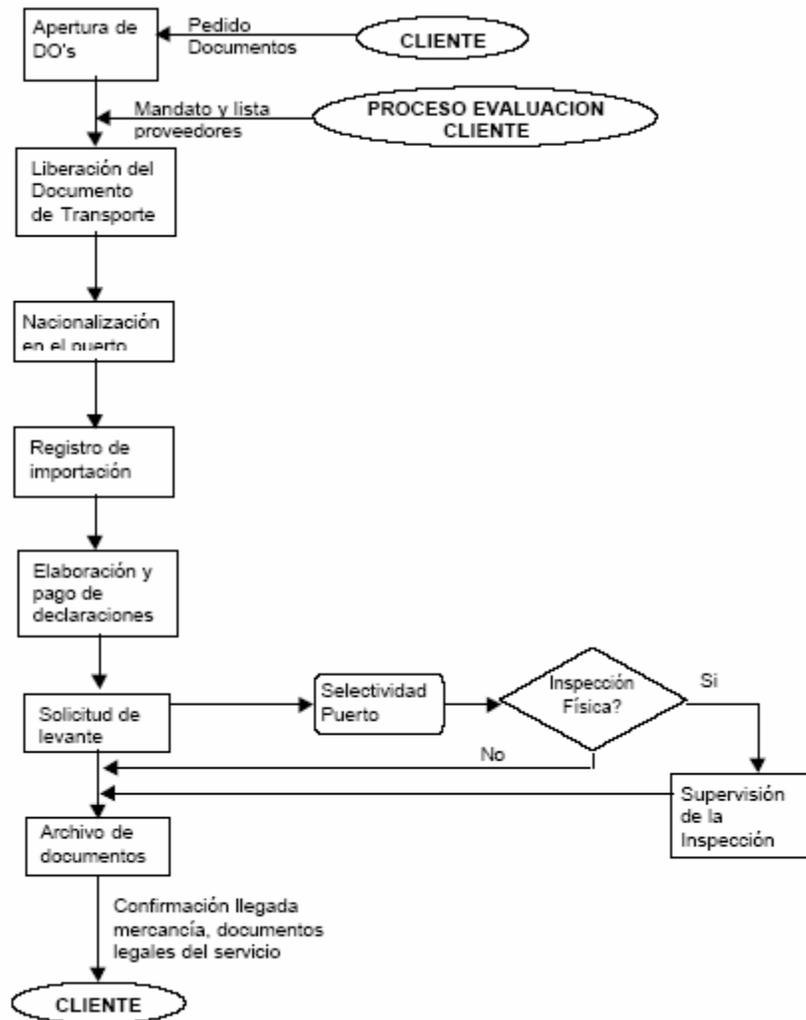
- **Proceso de Importación.**

Otro de los servicios que presta **ASIMCOMEX LTDA SIA**, es el proceso de exportación, en el cual la Alta Gerencia ha definido el siguiente Diagrama de Flujo, en donde se describen las etapas del desarrollo del proceso de Importación, teniendo en cuenta cada uno de los procesos del sistema de calidad que aportan información para el desarrollo del mismo y las retroalimentaciones correspondientes.

El proceso de Importación, inicia con el pedido por parte del cliente y su respectiva documentación para la apertura del DO's, esto acompañado del proceso de evaluación del cliente con mandato y lista de proveedores. Luego de todo esto se hace la liberación del documento de transporte para su respectiva nacionalización en puerto. Después de lo anterior se procede a llenar los registros de importación, se elaboran y se realizan los pagos de las respectivas declaraciones. Cuando esto se ha hecho se procede a la respectiva solicitud de levante y a la selección de puerto; si se hace necesaria una inspección física para la mercancía se procede a la supervisión de la misma, si no se procede al archivo de los documentos y a la entrega al cliente con la confirmación de la llegada y sus respectivos documentos legales del servicio.

Figura 7.

ASIMCOMEX LTDA S.I.A
DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE IMPORTACIÓN



5.4 ACTIVIDADES GENERALES QUE SE REALIZAN EN LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN

Teniendo en cuenta, los diagramas de flujo y la información recopilada en las Sociedades de Intermediación Aduanera descritas anteriormente, realizamos un diagrama de flujo genérico, buscando agrupar las actividades relevantes que se realizan en los procesos de importación y exportación. **(Vea ANEXO A).**

6. GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 PARA LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA EN CARTAGENA.

6.1 INTRODUCCIÓN

Bienvenido a este manual. Esta herramienta se ha realizado con el fin de ayudar a las Sociedades de Intermediación Aduanera a comprender cómo establecer un sistema de gestión que asegure la calidad en sus servicios y brindarle a los profesionales y empresarios, la posibilidad de construirlo en sus sociedades.

La función de las Sociedades de Intermediación Aduanera (Agentes de Aduana o aduanales), se constituye en una actividad en el proceso de logística de importación o exportación; cada vez que los empresarios realicen estas operaciones deben acudir a estos intermediarios.

En Colombia la actividad esta regulada por el decreto No.2685 de diciembre 28 de 1999 (Estatuto Aduanero) y por el Decreto No 1232 de junio 20 de 2001.

Este sistema si se planea y se redacta bien, mantendrá en excelente operación cualquier Sociedad de Intermediación Aduanera, sin embargo hay que tener en cuenta que los clientes de un servicio pueden ser mas exigentes; además *permitir menos* fallas que los adquisidores de productos masivos.

Se recomienda a las Sociedades de Intermediación Aduanera implementar un Sistema de Gestión de Calidad que asegure que sus servicios van a ser prestados de manera correcta y con un mínimo de error; y que en caso que ocurran fallas se deben tomar medidas que permitan poner en orden las cosas tan rápidamente como sea posible.

Con este fin, se requerirá de *personas competentes* que puedan adaptarse a las demandas y expectativas del cliente.

6.2 ES PRODUCTO Ó SERVICIO?

En la norma ISO 9001:2000 encontramos el termino “producto” aplicado en el texto en un sentido universal, es decir, por definición también significa “servicio”. Este manual emplea la expresión producto y/o servicio para reforzar la idea de que significa bienes , servicios ó ambos. El termino “producto” se emplea al referirse a un elemento físico. De igual manera, “servicio” se emplea para referirse al concepto de satisfacción de una necesidad de un cliente.

6.3 ¿QUE SE PUEDE OMITIR?/ ¿QUÉ HACER SI UN REQUISITO NO SE APLICA? / ¿QUE ES UNA EXCLUSIÓN?

En la ISO9001:2000, se permite omitir algunos requisitos, a pesar de ser muy limitada, es relevante tener en cuenta esta parte de la norma, ya que se verán algunas exclusiones aceptables por ser una empresa de servicios, sin embargo la intención final de la norma es que esta, se aplique en su totalidad.

Las exclusiones son aquellos numerales de la norma que pueden ser omitidos, porque no aplican.

El numeral 7 es le único que le permite identificar aquellos procesos que no se aplican en una SIA (es decir no se realizan) ó que se pueden omitir ya que al excluir tales procesos no se ve afectada la calidad.

No debe descartar un requisito del numeral 7 como irrelevante, solo porque no desea ponerlo en practica. El hecho que usted previamente no haya realizado lo que el requisito exige, no significa que el requisito no es aplicable para su empresa.

Por ejemplo:

En las sociedades de intermediación aduanera, comúnmente se excluyen los siguientes requisitos.

- 7.3 Diseño y desarrollo porque el servicio se encuentra definido en la Legislación aduanera, decreto 2685.
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación de servicio, ya que los requisitos relacionados con el servicio pueden verificarse antes de la entrega del mismo.
- 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición, ya que no se requieren de estos, durante la prestación del servicio.

Recuerde justificar las exclusiones permisibles en su manual de calidad (vea numeral 4.2.2) y también ante su organismo de certificación.

6.4 REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN.

En el numeral 4.2.1 de la norma NTC-ISO9001 trataremos acerca de la documentación, y procedimientos que son requeridos en esta.

Primero se debe establecer una política de calidad y objetivos de la calidad, además un manual de calidad, los cuales veremos detalladamente en las secciones 5.4, 5.6 y 5.8.

En la norma actual, es decir versión 2000, se identifican 6 “procedimientos documentados” obligatorios, orientados al aseguramiento de la calidad y no tanto a la prestación del servicio.

Estos procedimientos deben ser documentados para:

1. Control de los documentos.
2. Control de los Registros.
3. Auditoria Interna.
4. Control de producto no conforme
5. Acción correctiva.
6. Acción Preventiva.

Sin embargo para una empresa prestadora de servicios y mas específicamente al referirnos a una SIA, tenemos que estar en capacidad de realizar la combinación de los dos primeros procedimientos, igual que con los tres últimos, de esta manera, solo se contará con tres procedimientos obligatorios.

Además, la norma exige que se deben incluir los procedimientos, que aunque no son obligatorios, son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus proceso. Podremos emplear opciones enfocadas en *la competencia*, siendo esta una de las características más relevantes que deben tener las SIA's, por ser unas empresas prestadoras de servicios. En el **APÉNDICE A** se describen las actividades que se deben tener en cuenta para entender y satisfacer al cliente.

6.5 ¿CÓMO INICIAR EL DESARROLLO DE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

Primero que todo resultaría valioso identificar las componentes de su SIA, es decir conocer los instrumentos con los que esta trabajando y determinar los recursos que se necesitan, a fin de continuar con los proyectos establecidos. Además es de suma importancia identificar los procesos que lleva a cabo para la prestación de los servicios. Esto puede hacerse en forma de diagrama de flujo (**ANEXO A**).

Hay que identificar los grupos de personas involucradas en sus procesos y los recursos que se necesitan, incluyendo la identificación de sus clientes, sus proveedores y las principales funciones de su empresa.

Por ultimo están las personas que realizan las actividades de apoyo en la empresa, esta non llamadas comúnmente "sin contacto directo" que a pesar que no están en pleno contacto con el proceso de su empresa, son necesarias para la prestación del servicio y son parte fundamental en la satisfacción del cliente. En el

caso de las SIA's podemos encontrar los departamentos de contabilidad y asesoría jurídica.

6.6 ¿QUÉ NIVEL DE DETALLE SE REQUIERE?

Este nivel depende de la necesidad que tenga su empresa. Si considera que los detalles resultan esenciales para obtener el resultado apropiado, es posible que se requiera contar con procedimientos detallados respaldados por instrucciones de trabajo, por ende habrá que incluir más detalles en la documentación.

Usted decide que documentar y con cuánta profundidad. Se debe documentar lo que representa, hace y busca como objetivo su empresa. Pueden usarse como formas válidas de documentación los videos, fotografías y diagramas.

Solo hay que documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad de su servicio.

6.7 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS

La palabra *Calidad* se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

Entonces, ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

En primer lugar, es necesario definir que significa sistema. Formalmente sistema es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí; es decir, hablamos de sistema, no cuando tenemos un grupo de elementos que están juntos, sino cuando además están relacionados entre sí, trabajando todos en equipo. Entonces, Sistema de Gestión de la Calidad significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los Clientes.

Las Normas ISO 9000 no definen como debe ser el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad. Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada organización definir su propio sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con sus características particulares.

Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

Establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario del sistema de gestión de la calidad.

ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.

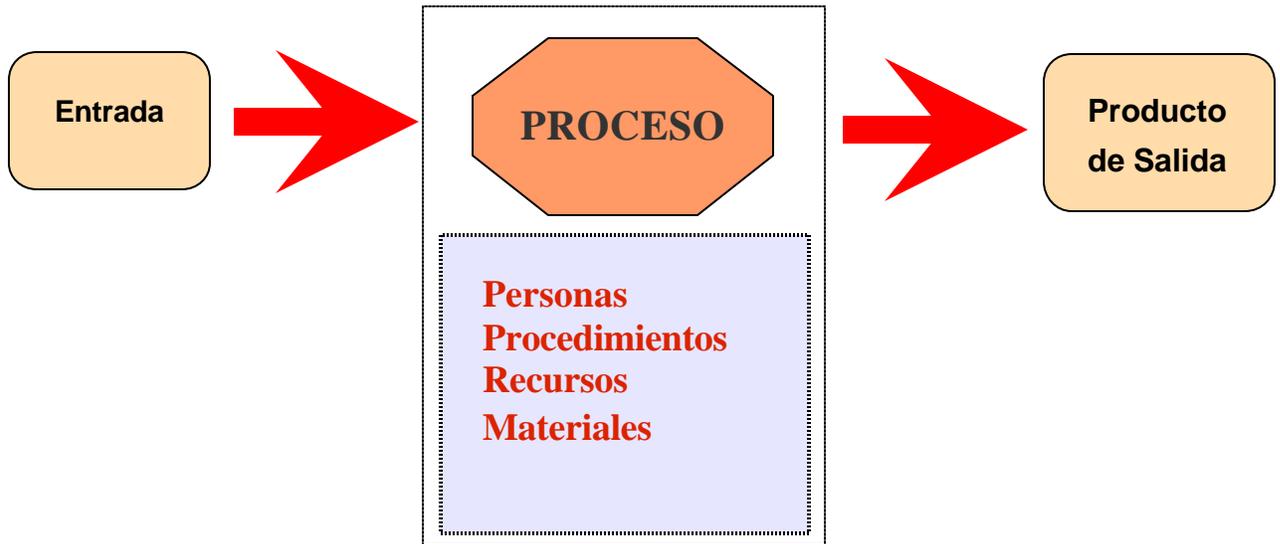
ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la Mejora del desempeño.

Proporciona orientación para ir mas allá de los requisitos de la ISO 9001, persiguiendo la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

La ISO 9001 del 2000 utiliza un enfoque orientado a Procesos. Un Proceso es un conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida.

La Entrada del Proceso puede ser elementos materiales, recursos humanos, documentos, información, etc. En forma análoga, la Salida del Proceso puede ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc.

FIGURA 8. PROCESO DE TRANSFORMACIÓN



Un Sistema de Gestión de la Calidad es un sistema en el cual los elementos son Procesos. Estos serán explicados a continuación mas detalladamente.



6.8 MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La mejora continua, se ha convertido en uno de los principios fundamentales en la calidad, y el modelo mejor conocido que lo ilustra es el ciclo PHVA(Planear, hacer, Verificar, Actuar); el cual ayudará a comprender lo que la norma exige, lo mismo que el enfoque basado en la competencia y la orientación de este manual, hacia el cumplimiento de las expectativas del cliente en la prestación de los servicios por medio de las Sociedades de Intermediación Aduanera.

Los pasos son:

- Planificar (P): Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Diseñando el desarrollo del numeral.
- Hacer (H): Implementar los procesos. Se llevan a cabo los planes para el desarrollo del SGC. En la guía encontrará ciertas recomendaciones que podrá aplicar.
- Verificar (V): Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto; e informar sobre los resultados. Se realizan una serie de preguntas para comprobar que cada uno de los requerimientos exigidos por la norma han sido desarrollados.
- Actuar: (A) Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Luego se repite el ciclo.

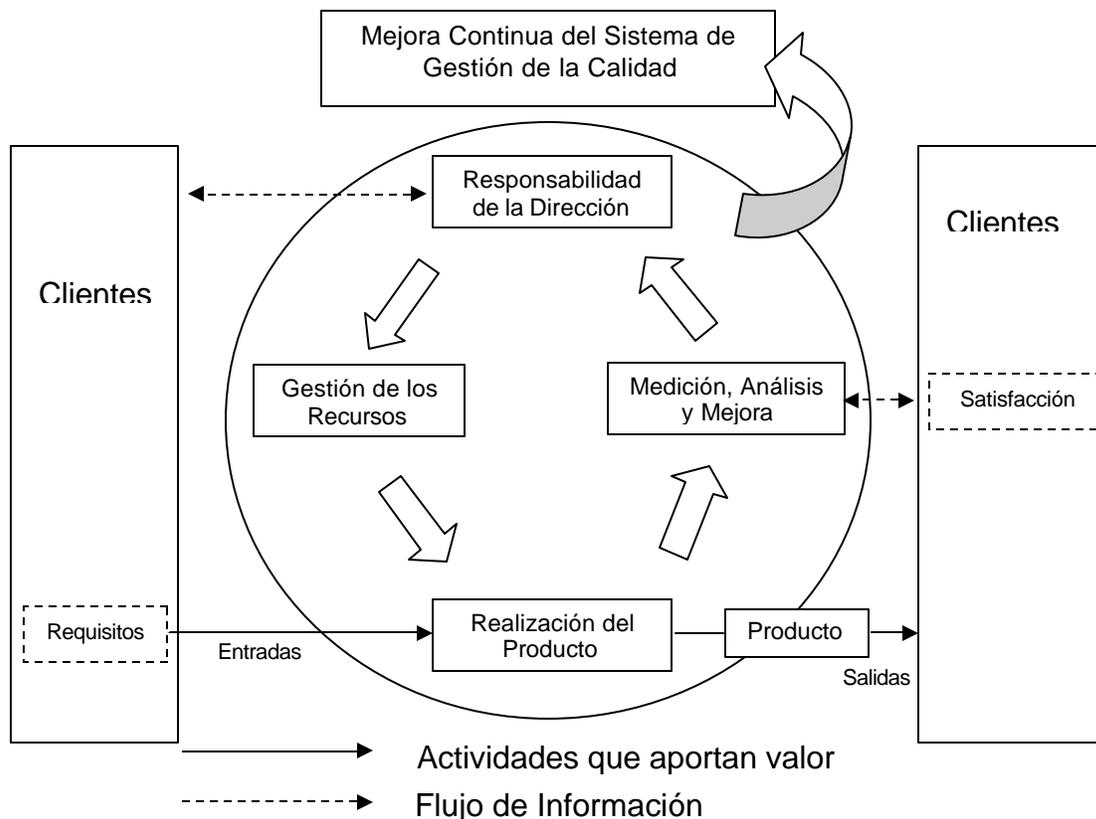


Figura 9 – Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en proceso

El modelo del sistema de gestión de calidad que se encuentra en la figura 1, muestra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos del 4 al 8 de la norma. La flecha que va hacia el cuadro superior, es la que muestra en gran medida que este proceso debe estar buscando siempre un mejoramiento continuo.

Este modelo muestra la importancia de la calidad, la cual comienza y finaliza con el *cliente*. Entonces, el modelo está determinado por el mismo, el cual define sus requisitos como elementos de entrada, recogiendo sus recomendaciones y especificaciones.

Esta información de entrada alimenta la planificación de la prestación del servicio; el cual comprende las diferentes actividades que su SIA necesita desarrollar; en la cual podemos recalcar los servicios de importación o exportación que realizan las Sociedades de Intermediación Aduanera. Estas actividades se convierten en salidas de su empresa en forma de servicios.

En la parte derecha, se resalta la importancia de obtener información acerca de la satisfacción del cliente (La flecha punteada a la derecha, que se devuelve a la *medición, análisis y mejora*). Esta y otras medidas de evaluación se convierten en información vital sobre el desempeño de la organización, para cumplir con los requisitos del cliente.

El resto del modelo muestra actividades que son importantes para la óptima operación en los trámites de importación y exportación. Es decir, son auxiliares pero necesarias porque ayudan a garantizar la calidad en la prestación del servicio (estos también se encuentran detallados y explicados en la siguiente parte de la guía). Por ejemplo, en el cuadro de *Responsabilidad de la Dirección* enfatiza la necesidad de que la dirección estudie los resultados de la retroalimentación,

también, cubre la necesidad que los directivos establezcan una política, objetivos y metas, realizando una planificación. Además deben evaluar los recursos, los cuales incluyen el espacio de trabajo, equipos, materiales y personas. Estos últimos deben contar con la formación y competencia para la realización de las tareas.

Este modelo, debe estar fundamentado en la realización de productos o servicios que se enfoquen en el cliente buscando en todo momento un proceso de mejora continua.

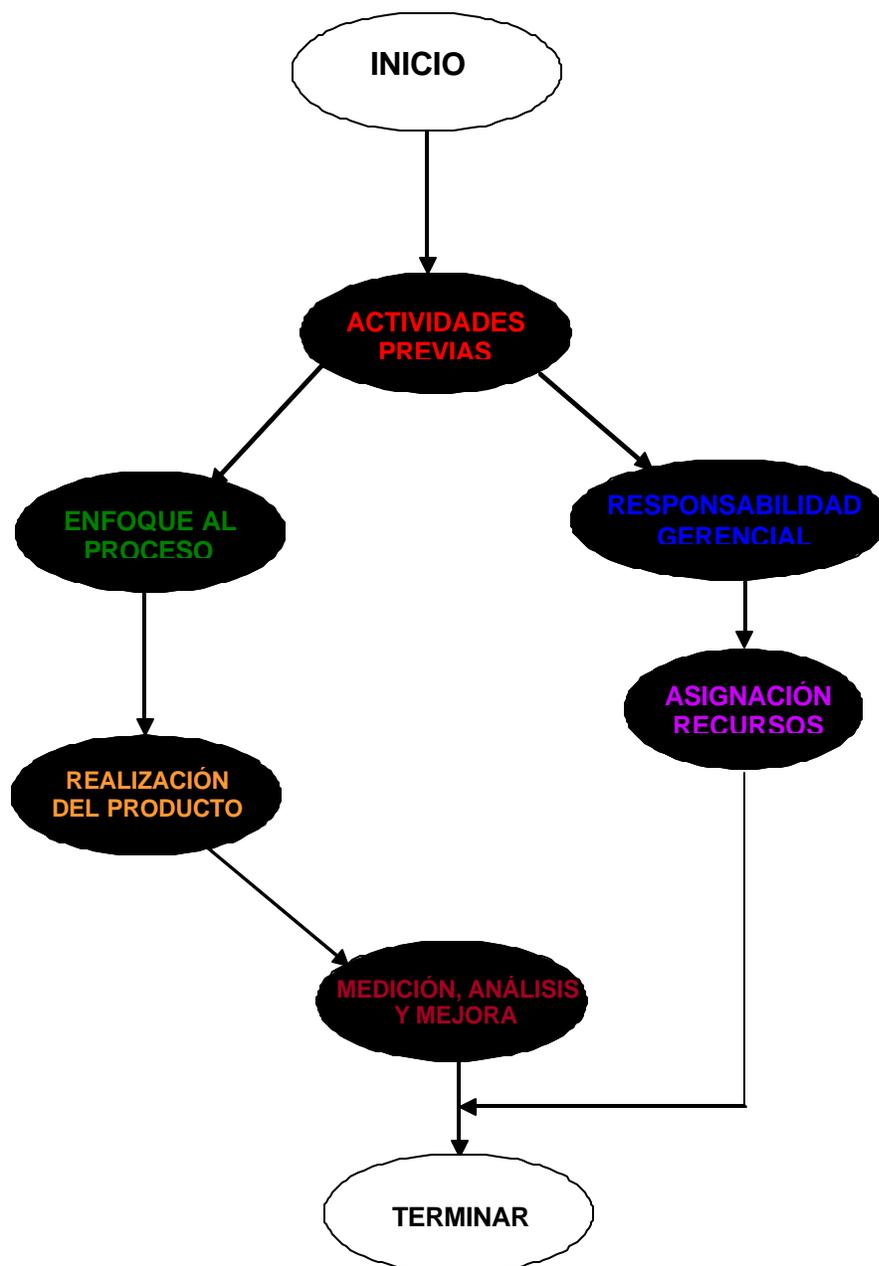
La mayoría de las SIA's tienen algunos problemas con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), debido a algunos factores que se deben considerar desde el inicio, tales como: Los recursos disponibles, la dificultad de comprensión de la norma por parte de la gerencia y del personal, además de los costos que involucran la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

6.9 CONSIDERACIONES PARA EL MANEJO DEL MANUAL

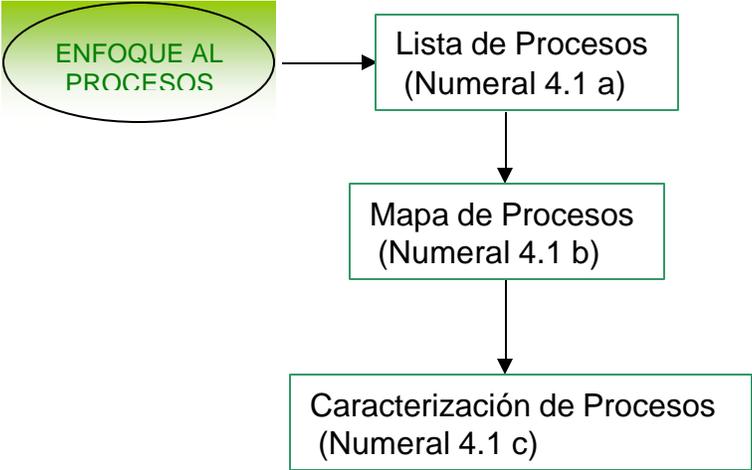
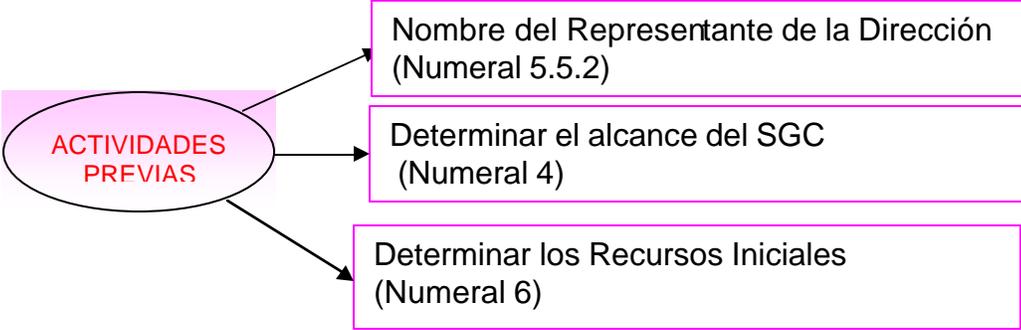
Usted debe tener en cuenta las siguientes consideraciones para poder iniciar y aplicar su SGC; y así realizar la debida implementación en su organización.

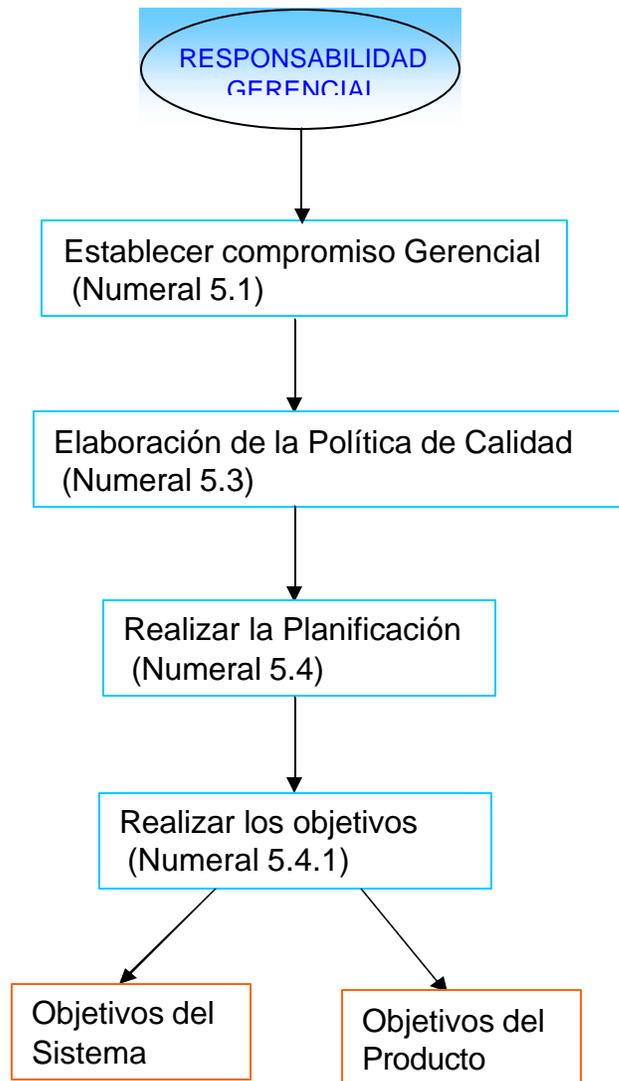
Nota: El siguiente diagrama de flujo, será explicado con detalle en cada uno de los recuadros de la guía a continuación.

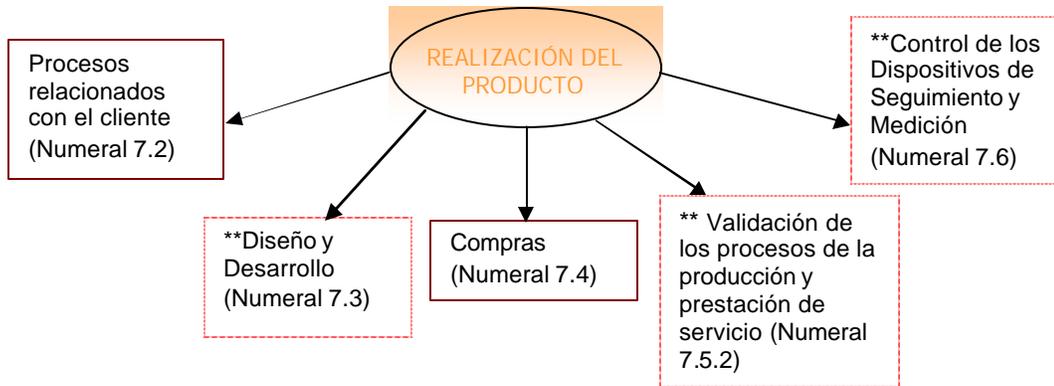
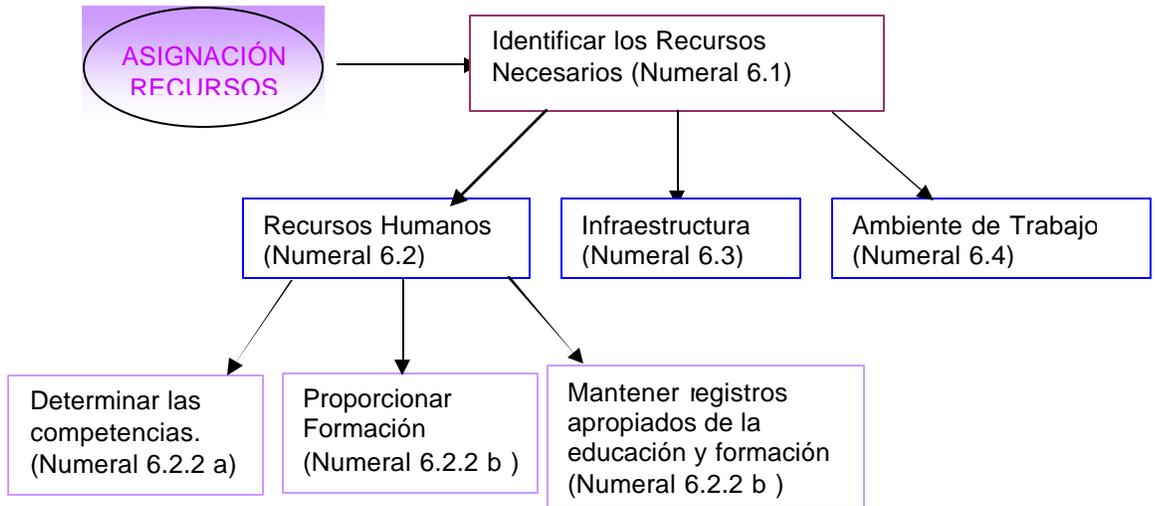
Figura 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA



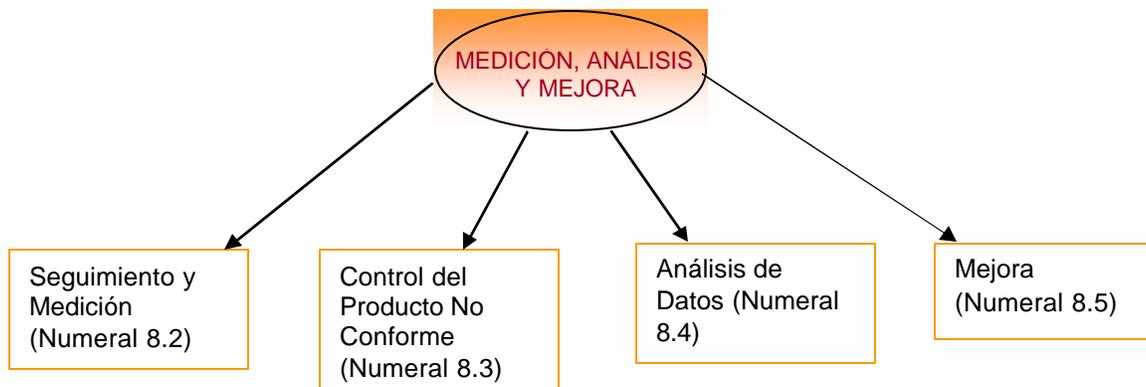
En los siguientes recuadros se detallan los elementos del anterior diagrama de flujo







**Estos son exclusiones para las Sociedades de Intermediación Aduanera, ya que estos requisitos son pertinentes solo para aquellas organizaciones en que realizan diseño y desarrollo; y para quienes emplean equipo de medición o ensayo para verificar que su proveedor cumple con los requisitos de su cliente.



Una vez reconocidas e identificadas las anteriores consideraciones, se inicia con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En la presente guía, podrá identificar el modelo del Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos (Numeral 1.8), el cual se encuentra detallado después de cada inciso de la Norma (Recuadros Azules), ofreciendo una recomendación acerca de la interpretación y aplicación de ésta, identificando los elementos del modelo como son: Planear (P), Hacer (H), Verificar (V) y Actuar (A) (Vea Numeral 1.8).

En la siguiente columna se describen las referencias, que nos indicaran que numerales de la norma hacen parte del desarrollo de la guía.

Por último, en la tercera columna, se encuentran los Documentos Requeridos, los cuales se identifican de la siguiente manera:

- Los Documentos que la norma exige, es decir, que son obligatorios, se encuentran Subrayados.
- Los Documentos no obligatorios pero recomendables como parte del Sistema, se encuentran sin subrayar

6.10 DESARROLLO DE LA GUÍA

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

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

Su SIA, debe lograr principalmente:

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

Su Sociedad de Intermediación Aduanera debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que su organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

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

Cuadro 4.1 – Requisitos Generales

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planee el sistema de gestión de calidad que quiere implementar en su SIA. (Vea 5.4.2).		
H	<p>Literales a), b) y c) Identificando los procesos necesarios y la secuencia de ellos, asegurándose de la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos, realizando seguimiento y medición , implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados</p> <p>Literal d) Ver cuadro 6.Gestión de los Recursos</p> <p>Literal e) y f) Ver cuadro 8 Medición, Análisis y Mejora</p> <p>En el caso que su SIA realice una contratación externa sobre alguna parte del proceso de la prestación del servicio, debe asegurarse de identificar y controlar dichos procesos.</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 4.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 6</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8</p>	<p>Mapa de Procesos Y Caracterización del Proceso ANEXO E</p>
V	<p>Literales a), b) y c) ¿Ha identificado todos los procesos de la prestación del servicio en su SIA? ¿ Puede demostrar la secuencia e interacción de los procesos? ¿Ha fijado criterios y métodos para asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos? d), e) y f) (ver tablas 6 y 8)</p>		

A	<p>Revisar los procesos y la secuencia de ellos para la prestación del servicio en su SIA.</p> <p>Evaluar la implementación, retroalimentar y tomar acción correctiva si no se esta logrando el objetivo ó mejora continua</p>		
----------	--	--	--

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

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

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de calidad de su organización.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Los registros requeridos por esta Norma Internacional.

Notas:

- 1) *Cuando aparezca el termino "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.*
- 2) *La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:*
 - a) *El tamaño de la organización y el tipo de actividades.*
 - b) *La complejidad de los procesos y sus interacciones.*
 - c) *La competencia del personal.*
- 3) *La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.*

Cuadro 4.2.1 – Generalidades [Requisitos de la Documentación]

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Planifique sus necesidades de documentación. Cubriendo como mínimo los literales de la a) a la e) de 4.2.1.</p> <p>Identifique sus necesidades de documentación.</p> <p>Tenga en cuenta que ISO 9001 exige documentos en los requisitos donde aparece textualmente la palabra “documentado”. Se aconseja elaborar los documentos suficientes para facilitar la correcta administración, operación, control y verificación del SGC. Recuerde también la frase “Escriba lo que hace, realice lo que escriba”</p>	ISO9001:2000, numeral 4.2	
H	<p>La siguiente es la lista mínima de documentos que debe elaborar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad, b. un manual de calidad, c. los procedimientos documentados requeridos en ISO 9001:2000 d. los procedimientos necesitados por la SIA para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y e. los registros requeridos por ISO 9001:2000. 	ISO9001:2000, numeral 4.1	Estructura de Documentación

	<p>Los documentos sirven para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir y proporcionar información sobre los elementos del SGC y su interrelación. • Describir las funciones, responsabilidad y autoridad de los empleados. • Suministrar y estandarizar información sobre la forma de realizar los procesos, actividades y tareas. • Demostrar que lo planeado se ejecuta (Registros) • Capacitación y entrenamiento. • Proporcionar evidencia objetiva para auditoria, organismos de certificación y públicos interesados. • Para preservar el conocimiento (Know How) de la SIA. <p>Para elaborar sus documentos considere: A partir de la identificación de necesidades elabore una lista de los documentos que deba elaborar. Tenga presente los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos mínimos exigidos por la norma ISO 9001: <ul style="list-style-type: none"> ○ Control de Documentos ○ Control de Registro ○ Control de producto No Conforme. ○ Auditoria Interna ○ Acciones Correctivas ○ Acciones preventivas • La forma como va ha 		
--	---	--	--

	<p>manejar sus aspectos de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos operacionales que el proceso de prestación del servicio de cada SIA requiere. • Los registros ver 4.2.4 <p>Asigne los responsables de crear y modificar los diferentes tipos de documentos.</p>		
<p>V</p>	<p>Literal a), Ver 5.3 Literal b), Ver 4.2.2</p> <p>¿Tiene la documentación necesaria para describir todos los elementos de su SGC, y su interrelación?</p> <p>¿Tiene los procedimientos mínimos exigidos por la norma ISO 9001?</p> <p>¿Tiene los documentos mínimos exigidos por la norma ISO 9001?</p> <p>¿Tiene los registros mínimos exigidos por la norma ISO 9001?</p>		
<p>A</p>	<p>Si alguna de las preguntas de verificación obtuvo respuesta negativa tome acción correctiva para remediar los desvíos.</p> <p>Mejore su sistema de documentación incorporando medios electrónicos como red de computadores y software.</p>		

4.2.2 Manual de la Calidad

Su SIA debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

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

Cuadro 4.2.2 – Manual de la Calidad

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Diseñe un manual de calidad que sea útil para los intereses de su SIA. El manual es el compendio del SGC y se elabora cuando el sistema se haya completado. El manual puede estar escrita en papel o medios electrónicos tales como software especializado, bases de datos, archivos de texto en red, etc.</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 5.3 ISO9001:2000, numeral 4.2.2</p>	
H	<p>Elabore el manual de calidad cubriendo como mínimo los siguientes aspectos: a) Alcance, Exclusiones y Justificación de las Exclusiones. b) Procedimientos documentados establecidos para el SGC. c) Descripción de la interacción entre los procesos del SGC. Los procedimientos pueden encontrarse en un documento separado, pero si usted lo desea, puede combinar su manual de la calidad con sus procedimientos y otra documentación de la calidad en un solo documento. Si existen solo unos 3,4 o 5 procedimientos del SGC, estos podrían hallarse como un apéndice del manual de calidad mismo.</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 4.2.2</p>	<p><u>Manual de Calidad</u></p>

V	<p>¿El manual de calidad define el alcance del SGC?</p> <p>¿Las exclusiones del SGC se encuentran justificadas?</p> <p>¿El manual de calidad contiene ó hace referencia a los procedimientos del SGC?</p> <p>¿Tiene la documentación necesaria para describir todos los procesos de su SGC, y su interacción?</p>		
A	<p>Si alguna de las preguntas de verificación obtuvo respuesta negativa tome acción correctiva para remediar los desvíos.</p> <p>Mejore su sistema de documentación incorporando medios electrónicas como red de computadores y software.</p>		

4.2.3 Control de los Documentos

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

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

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

Cuadro 4.2.3 – Control de los Documentos

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planifique el control de los documentos del SGC en su SIA. Debe cumplir con los requisitos mínimos de ISO 9001, (4.2.3 a-g)	ISO9001:2000, numeral 4.2.3 ISO9001:2000, numeral 4.2	
H	Cree un procedimiento de control de documentos para garantizar que: <ul style="list-style-type: none"> • Sean localizados (en los sitios donde se requieran). • Sean identificados los documentos de origen externo y controlar su distribución. • Se utilicen solo versiones vigentes y se retiren los documentos obsoletos y se prevenga su uso inadecuado. • Los obsoletos archivados con propósitos legales, se identifiquen apropiadamente. • Sean aprobados los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. • Sean legibles y fácilmente identificables. Existen diferentes formas de ejercer el control sobre la distribución, tenencia y uso de los documentos. Los medios electrónicos facilitan el control mediante el uso de passwords, códigos de usuario, autorizaciones de solo lectura, etc.	ISO9001:2000, numeral 4.2.3 ISO9001:2000, numeral 4.2	- <u>Procedimiento de control de documentos.</u> -Listado maestro de documentos. -Lista de distribución de documentos.

<p>V</p>	<p>¿Tiene un procedimiento de control de documentos en su SIA?</p> <p>¿Sus documentos son legibles, tiene fechas de emisión (o revisión), se mantienen en orden y se conservan por un periodo específico?</p> <p>¿Están asignadas las responsabilidades respecto a la creación, modificación y aprobación de los documentos?</p> <p>¿Están aprobados por personal autorizado?</p> <p>¿Sus documentos pueden ser fácilmente localizados?</p> <p>¿Hay establecidos periodos y criterios para revisión?</p> <p>¿Se actualizan cada vez que se presentan cambios?</p> <p>¿ Se identifican dichos cambios?</p> <p>¿ En los sitios donde se realizan operaciones esenciales para el SGC se encuentran disponibles los procedimientos vigentes?</p> <p>¿Tiene documentos externos?</p> <p>¿Se identifican?</p> <p>¿ Se controla su distribución?</p> <p>¿Puede demostrar que siempre se utilizan documentos actualizados y que los obsoletos son sacados de circulación?</p> <p>¿Están adecuadamente identificados los documentos obsoletos archivados?</p>		
<p>A</p>	<p>Si alguna de las preguntas de verificación obtuvo respuesta negativa tome acción correctiva para remediar los desvíos.</p>		

4.2.4 Control de los Registros

Los registros de su SIA, deben establecerse y mantenerse para proporcionarse evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. En su organización deben establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Cuadro 4.2.4 – Control de los Registros

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planifique la forma de registrar los resultados y datos del SGC en su SIA.	ISO9001:2000, numeral 4.2.4 ISO9001:2000, numeral 4.2	
H	<p>Comience por identificar que registros debe tener para demostrar conformidad con ISO 9001 y para consignar los resultados y datos del SGC.</p> <p>Los registros permiten evidenciar el progreso de su sistema y el logro de los objetivos y metas de calidad.</p> <p>Elabore una lista de registros de calidad con su respectiva identificación. Ejemplos de registros de calidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de capacitación y entrenamiento. • Informe de Auditorias. • Informe de Revisiones Gerenciales. <p>Elabore un procedimiento que contemple disposiciones para:</p>		<p><u>Procedimiento de Control de Registros de Calidad.</u></p> <p>-Lista de Registros de calidad.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación, mantenimiento y eliminación de los registros de calidad. • Rastreabilidad del registro según la actividad, o servicio involucrado. • Forma de almacenar y mantener de tal manera que sean fácilmente recuperables. • Protección contra daños, deterioro o pérdida. • Asignar y registrar el tiempo de retención del registro. <p>Los registros se pueden escribir en formatos impresos o en medios electrónicos. Deben cumplir con la condición de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser legibles. • Ser fácilmente identificables. 		
<p>V</p>	<p>¿Tiene una lista de registros de calidad, que incluya los registros de entrenamiento, y los resultados de las auditorías y revisiones?</p> <p>¿Están definidos los criterios de identificación, conservación y disposición de los registros de calidad?</p> <p>¿Los registros son legibles, identificables y rastreables?</p> <p>¿Se pueden localizar fácilmente?</p>		

	<p>¿Están protegidos contra daño, deterioro o pérdida?</p> <p>¿Están definidos los tiempos de retención?</p> <p>¿Sus registros son apropiados para demostrar conformidad con ISO 9001?</p>		
A	Si alguna de las preguntas de verificación obtuvo respuesta negativa tome acción correctiva para remediar los desvíos.		

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

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

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

Cuadro 5.1 – Compromiso de la Dirección

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	En su SIA deben: a. Comunicar la importancia de la satisfacción del cliente. b. La demostración de existencia de una política de calidad. c. Garantizar el establecimiento de los objetivos de calidad. d. Realizar las revisiones por la dirección e. Asegurar la disponibilidad de recursos.	ISO9001:2000, numeral 5.1 ISO9001:2000, numeral 5.3 ISO9001:2000, numeral 5.4.1 ISO9001:2000, numeral 5.6	
H	a. Usted puede realizar: Reuniones documentadas por actas, programas de sensibilización y boletín interno de la empresa. b. Ver cuadro 5.3 c. Ver cuadro 5.4.1 d. Ver cuadro 5.6 e. Ver recuadro 6.1	ISO9001:2000, numeral 5.1 ISO9001:2000, numeral 5.3 ISO9001:2000, numeral 5.4.1 ISO9001:2000, numeral 5.6 ISO9001:2000, numeral 6.1	Compromiso de la Dirección <u>Política de Calidad</u> <u>Tabla de Objetivos de Calidad</u> <u>Actas de Revisión Gerencial</u> Lista de Recursos
V	¿Todos los empleados conocen la importancia del compromiso de la dirección? ¿Existe la evidencia donde se explico el compromiso?		
A	Mejore el grado de entendimiento del compromiso de la dirección en cada uno de los empleados.		

5.2 Enfoque al Cliente

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

Cuadro 5.2 – Enfoque al Cliente

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Desarrollar sus habilidades para identificar las necesidades, preferencias y expectativas del cliente y poderlas cumplir.</p> <p>Asegurarse de que conoce las necesidades, preferencias y expectativas comunes del cliente.</p>	ISO9001:2000, numeral 5.2	
H	<p>Usted puede conocer las necesidades del cliente por medio de encuestas una vez terminado el trámite de importación o exportación en su SIA. O en algunos casos puede hacer uso del buzón de sugerencias para aquellos clientes que pueden disgustarse y tratar mal al personal o para aquellos que se van sin decir nada, además es importante la interacción con cada cliente durante el proceso de prestación del servicio. No olvide que cada queja de su cliente es muy valiosa y por lo tanto debe escuchar bien y tratar de aclarar cualquier anomalía presentada.</p> <p>La percepción del cliente se mide en satisfacción o insatisfacción, buscando siempre sobrepasar las expectativas del cliente, por lo tanto</p>	ISO9001:2000, numeral 5.2	

	<p>debe decidir cuales formas de medición resultan apropiadas para su SIA.</p> <p>Una herramienta a utilizar puede ser comparar su éxito con el de la competencia ¿Tiene la competencia alguna fortaleza que debería copiar o alcanzar?</p> <p>Es importante que todo el personal de su SIA conozca y aprenda a identificar las necesidades del cliente en todo el proceso de prestación del servicio.</p> <p>Además, usted debe tener una base de conocimiento, que puede consistir en notas, procedimientos, o puede ser una base de datos electrónica, en la cual se tenga una tendencia del comportamiento de ciertos clientes y como se debe realizar el procedimiento correspondiente.</p>		
V	<p>¿Todos los empleados de su SIA conocen las necesidades, preferencias y expectativas del cliente?</p> <p>¿El modelo de medición de la percepción del cliente ha sido adecuado en su SIA?</p>		
A	<p>La identificación de los requerimientos, expectativas y necesidades del cliente es un proceso continuo. Establezca un programa de revisión periódica y actualización en su SIA.</p> <p>Revise periódicamente el modelo que le permita conocer oportunamente la percepción del cliente sobre el servicio prestado.</p>		

5.3 Política de la Calidad

La alta dirección en su SIA, debe asegurarse que la política de la calidad:

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

Cuadro 5.3 – Política de Calidad

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Defina una Política de calidad acorde con la Misión, Visión, Valores y los Objetivos Estratégicos de su SIA.	ISO9001:2000, numeral 5.3	
H	La responsabilidad para fijar la política de calidad es de la Alta Gerencia de su SIA. Establezca la política teniendo en cuenta que: <ul style="list-style-type: none">• Presente un mensaje claro del compromiso de la alta gerencia con la calidad y con el cumplimiento de los requisitos del cliente.• Sea apropiada para la SIA.• Incluya un compromiso con el SGC y con el mejoramiento continuo• Ofrezca una referencia a los objetivos de la calidad para cada función y nivel de su SIA.• Sirva de guía para establecer y revisar los objetivos de calidad. Documente la política: Esto es escribirla formalmente en un medio impreso o electrónico. Comuníquela a todos los empleados de la SIA.	ISO9001:2000, numeral 5.3 ISO9001:2000, numeral 5.4	<u>Política de Calidad</u>

V	<p>¿Es adecuada al propósito de la Organización?</p> <p>¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el SGC?</p> <p>¿La política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?</p> <p>¿Todos los empleados de su SIA comprenden la política y la ponen en práctica?</p> <p>¿La política de calidad es revisada para su adecuación continua?</p>		
A	<p>Actualice la política, si es necesario, con la retroalimentación que recibe de la Revisión Gerencial.</p>		

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de la Calidad.

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

Cuadro 5.4.1 – Objetivos de Calidad

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Establezca criterios de desempeño que sirvan de marco para determinar los objetivos. Tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La política de calidad. • Los requisitos legales. • Las inquietudes de las partes interesadas. <p>(Vea 5.4.2)</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 5.4.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.3</p>	
H	<p>Establezca los objetivos de calidad (globales) en concordancia con los objetivos estratégicos, la política de calidad, y los criterios de desempeño.</p> <p>Establezca objetivos específicos de calidad para cada nivel o función de su SIA, en concordancia con los objetivos globales de calidad. Diseñe indicadores de gestión apropiados para cada objetivo y meta. Los indicadores permitirán evaluar el logro de los objetivos, las mejoras en el desempeño de calidad y el cumplimiento de los requisitos del SGC.</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 5.4.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.3</p>	<p><u>Tabla de objetivos de calidad</u></p> <p>Tabla de objetivos estratégicos</p> <p>Indicadores de Gestión</p>
V	<p>¿Los objetivos son consistentes con la estrategia de la empresa y la política de calidad?</p> <p>¿Se consideraron los criterios de desempeño?</p> <p>¿Permiten implementar la estrategia y la política de calidad?</p>		
A	<p>Revise periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas. Tome acción sobre los incumplimientos o desvíos. Ajuste las metas a los cambios que se vayan dando en el SGC.</p>		

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad.

Los Directivos en su SIA, deben asegurarse de que:

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

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Usted debe planificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de gestión de calidad en su SIA de igual forma usted debe mantener la integridad del SGC, cuando se planifiquen o implementen cambios en éste. • Explore la planificación de la calidad en tres niveles: <ul style="list-style-type: none"> a. Estratégica (En el nivel del SGC), b. Operacional (Nivel de suministro del servicio) y Analítica (En el nivel de incremento del conocimiento). 	ISO 9001:2000, numeral 5.4.2, 4.1	
H	<p>Como Directivo de su SIA, debe:</p> <p>a. Iniciar por revisar aquello que está tratando de lograr (metas u objetivos), realizando ciertas preguntas como: ¿Necesitamos un sistema de gestión de calidad?, ¿Qué forma debería tener?, ¿Cómo podemos emplear dicho sistema como fuerza motriz de nuestra SIA?, ¿Qué recursos exigirá?, ¿Con cuanto tiempo</p>	ISO 9001:2000, numeral 5.4.2, 4.1	<p>Documento de Planificación</p> <p><u>Objetivos de Calidad</u></p> <p>Misión, visión, códigos de ética y política de calidad</p>

<p>contamos?...estando en interacción con todo el personal de la SIA.</p> <p>Después de tener estas respuestas, es recomendable que redacte o revise la misión, visión, códigos de ética, además la política de calidad de su SIA.</p> <p>Usted debe desarrollar su manera estándar de hacer las cosas, es decir, la forma como se hacen las cosas en su SIA.</p> <p>b. En el nivel operacional se cuenta con los planes de calidad, y cada servicio que se preste debe contar con uno de ellos. Usted debe considerar los siguientes aspectos: Provisión de recursos, asignación del personal, cualquier formación especial, instalaciones, equipos y materias primas necesarias, todo cambio del procesos, cualquier formato necesario, requisitos de mantenimiento de registros, planes de inspección y ensayo. El plan de calidad tiene un enfoque en las excepciones a la forma normal de hacer las cosas, por lo tanto debe preguntarse ¿Qué debo hacer para suministrar este servicio en particular y como lo hago?.</p> <p>c. Para la planificación analítica, usted debe planear hacia el futuro la manera como va a recolectar y analizar los datos de su sistema de gestión de calidad y como empleara esta</p>		
--	--	--

	<p>información para impulsar y mejorar su empresa; el plan incluye como hacer para extraer tantos datos útiles como sea posible de sus registros de calidad. El objetivo del análisis de datos es brindar a la alta dirección una imagen clara de lo que está sucediendo, realizándolo por medio de indicadores de desempeño claves. También debe reunir y actuar sobre información anecdótica cuando no se encuentren disponibles datos estadísticos.</p>		
V	<p>¿ La planificación que se lleva a cabo permite cumplir con la satisfacción del cliente? ¿El servicio es entregado de manera exitosa? ¿ Los planes analíticos arrojan indicadores de desempeño e información que conduzcan a mejoras? ¿Se controlan los cambios en su SGC?</p>		
A	<p>Revisar la planificación estratégica periódicamente, por ejemplo una vez cada año. Los planes de calidad deben generarse cada vez que se requiera, pueden ser todos los días, o pueden darse con poca frecuencia. Después de un periodo inicial, la planeación analítica será una actividad periódica que conduzca el mejoramiento del desempeño.</p>		

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

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

5.5.2 Representante de la Dirección

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

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

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

Cuadro 5.5.1 y 5.5.2 – Responsabilidad – Autoridad – Rep. De Dirección

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>En este punto debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de funciones, responsabilidad y autoridad para implementar, operar y mantener todos los elementos del sistema de gestión de calidad. • Asignación de recursos Humanos • Designación del representante de la gerencia. <p>Necesita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recurso Humano capacitado para dirigir y realizar las tareas propias del SGC. <p>Remítase al numeral (5.4.2) de Planificación del SGC.</p>	<p>ISO 9001:2000, numeral 5.5.1 ISO 9001:2000, numeral 5.5.2</p> <p>ISO 9001:2000 Numeral 6.2.1 ISO 9001:2000 Numeral 6.2.2</p>	
H	<p>Haga un análisis de las funciones y responsabilidades de las personas claves que dirigen, ejecutan y verifican las actividades y tareas relacionadas con los aspectos de calidad de su SIA. Para éste debe indagarse: Quien hace que?, quien es el responsable de que?, que poder de decisión se les ha otorgado?, y la relación de las personas con los demás con quien trabajan.</p> <p>Identifique la necesidad de asignar nuevas funciones, responsabilidad y autoridad para implementar, operar y verificar los elementos del SGC.</p>	<p>ISO 9001:2000, numeral 5.5.1 ISO 9001:2000, numeral 5.5.2</p> <p>ISO9001:2000 Numeral 6.2.1 ISO 9001:2000 Numeral 6.2.2</p>	<p>Documento donde se describan las funciones, responsabilidad y autoridad del SGC</p> <p>Organigrama</p>

<p>Incluya dentro del organigrama, descripciones de cargo u otro documento que utilice las nuevas funciones, responsabilidad y autoridad según sea pertinente. Comunique a cada empleado involucrado</p> <p>Además debe tener en cuenta al personal que suministrará sus servicios; al asignarlos debe decidir si depende de los procedimientos o de la competencia, seguidamente debe llevar un análisis de brechas comparando las destrezas requeridos contra las destrezas permitidas por su personal. Esta debe llenarse mediante la vinculación de personal o enriqueciendo al personal ya existente por medio de la formación, enfocada hacia el rol esperado, apoyado con la práctica, bajo la supervisión de una persona experta llevando registros de cada uno de los planes de formación y los resultados de la evaluación. Usted debe designar una persona preferiblemente especializada en temas de calidad, para que sea el representante de la gerencia de la SIA.</p>		
--	--	--

<p>V</p>	<p>¿Están definidas y documentadas las funciones, la responsabilidad y las autoridad de los empleados que van a dirigir o desempeñar tareas relacionadas con el SGC?</p> <p>¿Conocen los empleados sus funciones, responsabilidades y autoridad?</p> <p>¿Hay formalmente nombrado un representante de la alta gerencia responsable de implementar, operar y mantener el SGC en su SIA?</p>		
<p>A</p>	<p>Revise la evolución del SGC y compruebe si su estructura es adecuada para la implementación de la política y los objetivos.</p> <p>Revise si el personal asignado para los cargos, es realmente competente y cumple con el rol esperado.</p> <p>Tome acción para estandarizar los resultados o corregir los desvíos.</p>		

	<p>revista de su organización, la red de computadores, e-mail.</p> <p>Entre los temas que puede comunicar están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia, política y objetivos del SGC. • Avance del programa de calidad. • Resultados del proceso de implementación. • Benchmarking con otras SIA'S. • Actividades, campañas y eventos internos. • Noticias actuales de interés de calidad. 		
V	<p>¿Tiene un procedimiento de comunicaciones que involucre los temas del SGC?</p> <p>¿El procedimiento contempla las comunicaciones internas de su SIA?</p> <p>¿Puede demostrar que en todos los niveles de su SIA sus empleados están adecuadamente informados?</p> <p>¿Se recibe retroalimentación hacia la gerencia?</p> <p>¿Qué medios utiliza usted para su comunicación interna? ¿Son eficientes?</p>		
A	<p>Si alguna de las preguntas de verificación obtuvo respuesta negativa tome acción correctiva para remediar los desvíos. Mejore su proceso de comunicaciones incorporando tecnología como e-mail, Internet.</p>		

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

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

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

5.6.2 Información para la Revisión

La información de entrada para la revisión de la directiva debe incluir:

- a) Resultados de Auditorias.
- b) Retroalimentación del Cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la Revisión

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

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

Cuadro 5.6.1, 5.6.2 y 5.6.3 – Generalidades, Información y Resultado de la Revisión.

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Planee la revisión del sistema de gestión de calidad periódicamente. En las etapas iniciales del proceso sugerimos que estas revisiones se realicen cada 2 meses. A medida que el proceso este avanzando, estas pueden ser realizadas cada 4 meses. (Remítase al numeral 5.4.2)</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 5.6.1</p>	
H	<p>Frecuentemente, la revisión consiste en una reunión de la alta dirección, pero no hay ningún requisito para que sea una reunión, pueden ser una serie de auditorias. Sin embargo en el numeral 5.5.2 b), el representante de calidad se le pide informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC, documentando el reporte y lo presente a la reunión de revisión. <u>Información para la Revisión</u> Deben tenerse en cuenta para esta revisión, los resultados de las auditorias, la retroalimentación del cliente, cambios que pueden afectar el SGC, recomendaciones de mejora, reevaluarse la política y los objetivos y revisarlos cuando sea necesario. Si lo desea puede considerarse como una “asamblea general anual” o “la junta directiva” para el SGC. Se pueden hacer sobre una base</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 5.5.2 ISO9001:2000, numeral 5.6.1 ISO9001:2000, numeral 5.6.2 ISO9001:2000, numeral 5.6.3</p>	<p><u>Registros de Revisiones</u></p>

	<p>cíclica, semana a semana, considerando una serie de áreas y garantizando que sean conformes, eficientes y se mejoren.</p> <p><u>Resultados de la Revisión</u> La norma establece cuales deben ser los resultados de la revisión enfocados a la mejora continua y a la Gestión de Recursos.</p> <p>Usted debe tener registros de sus revisiones. Todo lo que se necesita son actas con acciones asignadas a personas específicas con fecha para la terminación. El seguimiento debe asegurar que las acciones se lleven a cabo y se registren.</p>		
V	<p>¿Planea usted la mejora continua en su SIA?</p> <p>¿Tiene sistemas para encontrar soluciones permanentes para situaciones que hayan marchado mal o que pudieran marchar mal?</p> <p>¿Tiene usted registro de las Revisiones?</p>		
A	<p>Debería buscar formas en que pueda acelerar sus mejoras</p>		

6. Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos

Su organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

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

Cuadro 6.1 – Provisión de Recursos

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Remítase al numeral 5.4.2		
H	<p>Suministre los recursos mediante la identificación de las necesidades y elaboración de un presupuesto de gastos e inversión.</p> <p>Identifique el recurso humano y físico que necesita en su SIA, identificando: responsabilidad autoridad en cada uno de ellos.</p> <p>Para la asignación de personal, Vea cuadro de Responsabilidad y Autoridad.</p> <p>Recuerde el enfoque a la satisfacción del cliente y la mejora continua.</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 6.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.5.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.5.2</p>	Lista de Recursos
V	¿Su SIA cuenta con los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC?		

	¿Su SIA tiene en cuenta su recurso humano y la forma como suministra el servicio?		
A	<p>Revise si los recursos asignados son suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.</p> <p>Tome acción para estandarizar los resultados o corregir los desvíos</p>		

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

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

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

Su organización debe:

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

Cuadro 6.2.1, 6.2.2 – Generalidades, Competencia, Toma de Conciencia y Formación

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Planificar las competencias que requiere su organización y luego organice sus respectivas capacitaciones. (Remítase al numeral 5.4.2).</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 6.2 ISO9001:2000, numeral 5.5.1</p>	
H	<p>Revise la educación, conocimientos y experiencia de los empleados con responsabilidad dentro del SGC y evalúe su aptitud y competencia para desarrollar las tareas del sistema.</p> <p>Comience por identificar las necesidades de capacitación y entrenamiento de su personal.</p> <p>Elabore un procedimiento de Capacitación y entrenamiento para su personal.</p> <p>El procedimiento debe contemplar la forma de dar capacitación y entrenamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para todo el personal involucrado con el desarrollo del servicio. • Para dar a conocer la importancia de la conformidad con la política, los procedimientos y los requisitos del SGC. • Para dar a conocer funciones y responsabilidades. • Para dar a conocer las consecuencias de apartarse de los procedimientos 	<p>ISO9001:2000, numeral 6.2 ISO9001:2000, numeral 5.5.1</p>	<p>Evaluación de conocimientos y competencias.</p> <p><u>Registros de Educación, Formación, Habilidades y Experiencias</u></p>

<p>H</p>	<p>operacionales.</p> <p>Con los resultados de la revisión elabore un listado de las necesidades de capacitación y entrenamiento. Determine los temas que deberá cubrir en los cursos seminarios, charlas o talleres.</p> <p>Elabore el programa de capacitación y entrenamiento especificando los objetivos, el alcance, las actividades, el cronograma y los recursos.</p> <p>Desarrolle el programa.</p> <p>Algunos temas de capacitación pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido e interpretación de la norma ISO 9000 e ISO 9001 • Conceptos y definición de términos asociados al tema de calidad, en sus áreas administrativa y técnica. • Auditoria de calidad <p>Como docentes puede utilizar empresas especializadas en capacitación, el ICONTEC, el SENA, las Universidades o desarrollar sus propios instructores internos.</p> <p>Desde el punto de vista de reducción de costos esta última opción es aconsejable. Además los propios empleados de la empresa son los que más conocen sus procesos y actividades.</p> <p>Para elaborar su material</p>		
-----------------	--	--	--

	<p>didáctico utilice ayudas como videos, libros, revistas o la amplia información que puede obtener en Internet. Puede solicitar también la ayuda de las empresas con experiencia en ISO 9001</p> <p>Los contratistas que ejecuten tareas que puedan afectar la calidad del servicio deberán recibir entrenamiento proporcional a su grado de responsabilidad e influencia.</p> <p>Es necesario educar en lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer. También se debe hacer énfasis en las consecuencias negativas de no aplicar correctamente las normas y procedimientos.</p>		
<p>V</p>	<p>Utilice el método de evaluación disponible en su organización o elabore uno apropiado para constatar los conocimientos y competencias de sus empleados y la efectividad de la capacitación impartida.</p> <p>¿Se han identificado las necesidades de capacitación y entrenamiento?</p> <p>¿Tiene un programa de capacitación y entrenamiento? ¿Se cumple?</p> <p>¿ Los empleados con responsabilidad dentro del SGC han sido capacitados y entrenados para cumplir adecuadamente sus funciones?</p>		

	<p>¿Puede demostrar la competencia, en materia de calidad, de sus empleados?</p> <p>¿Ha entrenado los contratistas involucrados con la prestación del servicio?</p>		
A	<p>Revise si se han logrado los objetivos del programa de capacitación, de lo contrario tome acción para corregir los desvíos.</p> <p>Para mantener y mejorar el SGC deberá desarrollar programas permanentes de capacitación y entrenamiento que den respuesta a las necesidades derivadas de la evolución del sistema y los cambios que se presenten.</p>		

6.3 Infraestructura

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

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

6.4 Ambiente de Trabajo

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

Cuadro 6.3, 6.4 – Infraestructura y Ambiente de trabajo

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Necesita:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recursos físicos tales como edificios, espacio de trabajo, equipos para procesos como Hardware y software, y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación. <p><u>Ambiente de Trabajo</u> Conocer y estudiar el ambiente de trabajo en su SIA para que sea favorable en la prestación del servicio. (Remítase al numeral 5.4.2)</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 6.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 6.4</p>	
H	<p>Haga un inventario de sus necesidades relacionadas con la calidad versus los recursos existentes y determine que necesita adquirir.</p> <p>Tenga en cuenta que según sea la necesidad de mejoramiento o cambio de la infraestructura en el ámbito de calidad puede necesitar un plan de inversiones para desarrollar proyectos de mejoras. Solicite a su departamento de ingeniería la elaboración y evaluación financiera de los proyectos.</p> <p><u>Ambiente de Trabajo</u> Usted debe revisar el ambiente de trabajo de su personal de apoyo para garantizar que pueda ofrecer el nivel correcto de soporte a sus proveedores. A fin de realizar esto es</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 6.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 6.4</p>	

	<p>conveniente que decida cuales fueron los factores de infraestructura y ambiente de trabajo debe incluir para garantizar la calidad de sus servicios. Si ha tenido éxito en sus operaciones con sus condiciones actuales de trabajo y esta logrando resultados de calidad, entonces es posible que no requiera cambiar tales condiciones. Recuerde...no confunda lo que esta bien, con lo que es necesario.</p>		
V	<p>¿Existe dentro del presupuesto de su SIA rubros destinados a los gastos e inversiones necesarias para proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para el SGC?</p> <p>¿El ambiente de trabajo es el adecuado para favorecer la prestación de servicios con calidad?</p>		
A	<p>Revise la evolución del SGC y compruebe si su estructura es adecuada para la implementación de la política y los objetivos.</p> <p>Revise si los recursos asignados y el ambiente de trabajo son suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.</p>		

7 Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

Su organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.

La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

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

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

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

Notas:

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

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

Cuadro 7.1 – Planificación de la Realización del Producto

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Planifique los procesos necesarios para la realización del servicio, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de calidad y requisitos del servicio. - Criterios de Aceptación - Recursos - Documentos para el servicio - Actividades de seguimiento y Verificación - Registros. 	<p>ISO9001:2000, numeral 7.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.4.1</p>	
H	<p>Elabore un plan para la realización del servicio que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de calidad del Servicio • Lista de Requisitos (Ver 7.2.1). • Recursos Asignados • Responsables • Documentos Aplicables • Actividades de seguimiento y Verificación • Lista de registros y formatos para consignar la información. 	<p>ISO9001:2000, numeral 7.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 5.4.1</p>	<p><u>Registros para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplan los requisitos</u></p>
V	<p>¿La planificación del servicio fue realizada con base en los objetivos de calidad y los requisitos del servicio?</p>		

	<p>¿Planifico la necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionó recursos específicos para el servicio ?</p> <p>¿Determinó las actividades requeridas para hacer seguimiento e inspección del servicio?</p> <p>¿Determinó los registros apropiados para la prestación del servicio?</p>		
A	<p>Revise periódicamente los planes, para verificar si son apropiados para su organización Tome acción sobre los incumplimientos o desvíos.</p>		

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Su organización debe determinar:

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

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

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

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

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

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

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

Nota: En algunas situaciones, tales como las ventas por Internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido.

En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

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

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

Cuadro 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3 – Procesos Relacionados con el Cliente

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Debe asegurarse bien que sabe lo que su cliente quiere, incluyendo los requisitos implícitos de la misma forma que los declarados y tomar la decisión respecto a si su organización esta preparada para aceptarlos.</p> <p>Necesita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar sus procesos para la venta de sus servicios a fin de garantizar que su personal no prometa lo que no puede cumplir y en caso de aceptación tener la capacidad de una entrega a tiempo de acuerdo con lo prometido, además de determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes. 	<p>ISO9001:2000, numeral 7.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.2.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.2.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.2.3</p>	
H	<p>Los procesos relacionados con el cliente cubre los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1). Determinar los requisitos del servicio de acuerdo a 7.2.1 2). Revisar los requisitos antes de aceptar un pedido 3). Registrar la revisión y las acciones que resulten de ésta . 4). Si hay cambios en los requisitos antes de cumplir el pedido se procederá a actualizar los documentos y comunicar al personal involucrado. 5). Implementar medios de comunicación para : <ol style="list-style-type: none"> a. Informar al cliente sobre el producto. b. Realizar consultas, hacer contratos o atender pedidos, incluyendo las modificaciones. c. Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. <p>La organización determinara los requisitos especificados por el cliente incluyendo las actividades de entrega y</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 7.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.2.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.2.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.2.3</p>	<p><u>Registro de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma</u></p>

	<p>las posteriores a la misma, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y cualquier otro requisitos adicional.</p> <p>Se debe llevar registros de las actividades de revisión. Si el cliente requiere un cambio nuevamente hay que revisar el impacto de esta solicitud y si se esta en capacidad de realizar el cambio.</p> <p>Si el cliente cambia de opinión usted debe corregir sus documentos e informar a todos los interesados en el cambio.</p>		
V	<p>¿Su SIA tiene la capacidad de determinar los requisitos definidos por el cliente?</p> <p>¿Se revisan los requisitos antes de la aceptación del pedido?</p> <p>¿La revisión del pedido es registrada?</p> <p>¿Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?</p> <p>¿Se responde dentro de un lapso razonable las inquietudes, solicitudes y reclamos del cliente?</p>		
A	<p>Si alguna de las preguntas anteriores obtuvo alguna respuesta negativa tome acción correctiva para remediar los desvíos.</p> <p>Mejore su proceso de comunicación incorporando tecnología como e-mail, Internet, líneas 018000.</p>		

7.3 Diseño y desarrollo

Exclusión para las Sociedades de Intermediación Aduanera.

Porque el servicio se encuentra definido en la legislación aduanera, decreto 2685.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

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

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

7.4.2 Información de las Compras

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

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

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

7.4.3 Verificación de los productos comprados

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

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

Cuadro 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 - Compras

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Aquí se planifica todo lo que usted compra y puede tener un impacto en sus servicios, cubriendo bienes y servicios. Con frecuencia la contratación de personal temporal forma parte de la función de compras y hay que asegurarse que las personas contratadas sean competentes. (Remítase al numeral 6.2) Tipo y alcance del control aplicado al proveedor</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 7.4 ISO9001:2000, numeral 6.2</p>	
H	<p>Usted debe evaluar y elegir proveedores apropiados, quienes usted crea que le darán los resultados deseados, especificando los criterios de selección, para posteriores verificaciones de desempeño real.</p> <p>Asegúrese que su pedido sea claro. Sin embargo, usted puede inspeccionar antes de realizar dicho pedido a su proveedor, realizando inspecciones en los predios, o en el caso de las subcontrataciones puede incluir la presentación de certificados de formación o referencias del personal.</p> <p>Compruebe que las compras estén correctas mediante inspecciones adecuadas como el "ITP" Plan de Ensayo e Inspección, el cual es un</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 7.4 ISO9001:2000, numeral 6.2</p>	<p><u>Registros de evaluación de Proveedores</u></p>

	<p>documento de control de calidad que discrimina que hacer y como hacerlo, cuando se inspeccionan bienes y servicios; ó puede realizar un “Plan de Calidad”, que incluyen los “ITP” siendo este muy adecuado.</p> <p>El requisito de esta inspección debe ser incluido en el pedido. Establecer objetivos para cada proceso que identifique en estas actividades de soporte , en particular aquellas que afectan la calidad. Establecer procedimientos y/o desarrollar los métodos mediante los cuales sabe que su personal es competente y llevarlo a la practica</p>		
V	<p>¿ Tiene una forma de asegurar que productos y servicios comprados cumplen con los requisitos de compra?</p> <p>¿ He evaluado y seleccionado el proveedor apropiado para el cumplimiento del servicio?</p> <p>¿ Se describen los requisitos del producto o servicio a comprar?</p> <p>¿ El criterio de selección ha sido el adecuado?</p> <p>¿ El personal contratado es competente?</p> <p>¿ Cuento con los documentos de compra e inspección adecuados?</p> <p>¿ Se verifico de manera apropiada el producto y/o servicio comprado?</p>		
A	<p>Evalué periódicamente a sus proveedores o subcontratos para que verifique y analice la calidad del producto o el servicio.</p>		

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

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

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

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

Exclusión para las Sociedades de Intermediación Aduanera.

Ya que los requisitos relacionados con el servicio pueden verificarse antes de la entrega del mismo.

Cuadro 7.5.1– Control de la Producción y la Prestación del servicio

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planifique la prestación del servicio. Tenga en cuenta cumplir y controlar lo siguiente: - Disponibilidad de información acerca del servicio. - Disponibilidad de instrucciones de trabajo (si es necesario). - Uso del equipo apropiado. - Disponibilidad, uso e implementación de dispositivos de seguimiento y medición. - Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	ISO9001:2000, numeral 7.5 ISO9001:2000, numeral 6.1 ISO9001:2000, numeral 8.2	
	- Ponga a disposición de sus empleados y clientes la información sobre el servicio. - Elabore las instrucciones de trabajo.	ISO9001:2000, numeral 7.5	

<p>H</p>	<p>- Asigne los equipos adecuados. - Ponga en marcha los métodos de seguimiento y medición. - Implemente el procedimiento de liberación y entrega del servicio, así como asistencia posterior, si aplica.</p> <p>Antes de planear sus servicios y sistemas de producción, debe comprenderlos de manera estructurada, asegurándose que sus procesos están respondiendo a los requisitos del cliente. Debe garantizar que sus procesos pueden producir el resultado deseado, denominado esto como “condiciones controladas”.</p> <p>Usted requiere un objetivo para cada proceso, además de realizar una correcta documentación de los procesos (dependiendo de si su enfoque esta basado en los procedimientos o en la competencia). El sistema debe producir registros apropiados para demostrar que funciona.</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 6.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.2</p>	
<p>V</p>	<p>¿Esta a disposición de sus empleados y clientes la información sobre el servicio que usted presta? ¿Se realizaron las instrucciones de trabajo? ¿Se asignaron los equipos adecuados para la prestación del servicio? ¿Se implementaron las actividades de liberación entrega y postentrega del servicio? ¿El seguimiento y la medición se hizo en momentos claves?</p>		
<p>A</p>	<p>Si su proceso de prestación del servicio no esta siendo el adecuado, revise nuevamente y ordene los correctivos adecuados.</p>		

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

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

Su organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

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

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

7.5.4 Propiedad del Cliente

Su organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

Nota: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

7.5.5 Preservación del producto

Su organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y al entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección,. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

7.5.3, 7.5.4, 7.5.5 – Identificación, Trazabilidad, Propiedad del Cliente y Preservación del Producto

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>La organización debe planear la identificación del producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, además, identificar el estado del producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición.</p> <p>Mientras la trazabilidad sea un requisito debe controlar y registrar la identificación única del producto.</p> <p>Planifique el hecho de si su cliente le ofrece elementos para usar en su servicio, de ser así, asegúrese que estos elementos sean cuidados apropiadamente. Otro aspecto a tener en cuenta, es la necesidad de limpiar después de suministrar un servicio y puede consistir en lavar, hacer cuentas, aspirar, reorganizar mesas, guardar equipo, archivar. Esto tendrá un buen impacto en la satisfacción del cliente.</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 7.5.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.5.4</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.5.5</p>	
H	<p>Los requisitos de identificación y trazabilidad serán necesarios. En el momento en el que se haga necesaria, se debe suministrar. En este aparte se deberá identificar el estado del producto y/o servicio a medida que corresponda la inspección (aprobado o rechazado), o si aún esperando la inspección. Si el cliente le ofrece elementos para usar con su servicio o los</p>	<p>ISO9001:2000, numeral 7.5.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.5.4</p> <p>ISO9001:2000, numeral 7.5.5</p>	

	<p>incluye en ellos, usted deberá asegurarse de que esos elementos sean cuidados apropiadamente.</p> <p>Se deben mantener en perfecto estado los bienes y materias primas usados en el servicio que usted suministra (estos pueden incluir propiedad intelectual, datos y documentos).</p> <p>Establecer objetivos para cada proceso que identifique en estas actividades de soporte, en particular aquellas que afectan la calidad. Establecer procedimientos y/o desarrollar los métodos mediante los cuales sabe que su personal es competente y llevarlo a la práctica.</p>		
V	<p>¿ Se hacen necesarios los requisitos de identificación y trazabilidad?</p> <p>¿ El cliente nos ofreció o incluyo elementos para integrarlos con el servicio a suministrar?</p> <p>¿ Se protegen adecuadamente nuestros bienes y materias primas para entregar un optimo servicio?</p> <p>¿ El servicio a suministrar requerirá de limpieza después de haberse entregado?</p>		
A	<p>Si alguno de estos procesos no le esta suministrando la información y los resultados adecuados, haga una revisión del mismo y ordene los correctivos necesarios.</p>		

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Exclusión para las Sociedades de Intermediación Aduanera, ya que no se requieren de estos, durante la prestación del servicio.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

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

- a) Demostrar la conformidad del producto.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

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

Cuadro 8.1 - Generalidades

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planee el: <ul style="list-style-type: none">• Seguimiento• Medición y,• Análisis de los datos e información obtenida• Mejora de los procesos para ver que realmente esta cumpliendo con los requisitos del cliente. (Remítase al numeral 5.4.2)	ISO9001:2000, numeral 8.1	
H	Usted tiene que decidir a que actividades va a hacer seguimiento y como, donde y cuando se va a hacer. Debe identificar las herramientas estadísticas apropiadas y asegurarse de usarlas.	ISO9001:2000, numeral 8.1	Anexo A Mediciones comunes en las empresas de servicio

<p>Es importante medir el desempeño de su SGC. Diseñe métodos y establezca un proceso para hacerlo. Lo primero es identificar que medidas va a usar.</p> <p>Probablemente habrá dos tipos de mediciones: Resultados (medidas que supervisan su resultado), Desempeño (que indican que tan bien esta funcionando su empresa). Sin embargo, estas también se subdividen en cualitativas (incluyen opiniones, observaciones y sentimientos; son imprecisas y con frecuencia vagas, pueden contener una desviación considerable, sin embargo son útiles si son objetivas) y cuantitativas (pueden ser precisas, porque son basadas en hechos).</p> <p>Usted necesita ambas, ya que las mejores decisiones se toman cuando ambos tipos están disponibles para la toma de decisiones. Las decisiones no se deberían basar únicamente en los datos cualitativos, a menos que no haya otra opción. Recuerde que las auditorias de calidad le dan datos cualitativos que deberían estar libres de desviaciones.</p>		
--	--	--

V	¿Realiza Usted mediciones y seguimiento de los procesos para asegurar la satisfacción del cliente? ¿Se realizó análisis de datos e información de los procesos? ¿Se realizaron acciones de mejora sobre los procesos, buscando la satisfacción del cliente?		
A	Actúe sobre las desviaciones. Convierta en acciones de mejora las oportunidades derivadas del análisis de los datos e información.		

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Cuadro 8.2.1 – Satisfacción del Cliente

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planear los métodos para obtener la información relativa a la percepción del cliente, respecto al cumplimiento de sus requisitos.	ISO 9001:2000, numeral 8.2.1 ISO 9001:2000, numeral 8.1	
H	Existen varias maneras de revisar la satisfacción o la insatisfacción del cliente, entre las cuales hay: - Quejas del cliente - Cartas de agradecimiento del cliente - Encuestas a la salida (pedir al cliente su opinión acerca del servicio prestado) - Cuestionarios - Encuestas telefónicas - Estudios de mercado y otras investigaciones de mercado - Grupos de enfoque Se recomienda hacer uno o mas de estos mecanismos, debido a la obligatoriedad del requisito de la norma NTC-ISO-9001, numeral 8.2.1.	ISO 9001:2000, numeral 8.2.1 ISO 9001:2000, numeral 8.1	
V	¿Hay métodos para obtener la información sobre la percepción del cliente? ¿Se hizo seguimiento a la información? ¿Se obtuvo información sobre la satisfacción del cliente? ¿Hubo cartas de agradecimiento referente al servicio prestado, por parte del cliente? ¿Hubo reclamos por el servicio prestado? ¿Se utiliza la información, produce acciones?		
A	Verificar periódicamente si los métodos para obtener información sobre la percepción son adecuados para la satisfacción del cliente.		

8.2.2 Auditoria interna

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

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

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

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

La dirección en su SIA responsable del área que este siendo auditaba debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

Nota: Véanse las normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.

Cuadro 8.2.2 – Auditoria Interna

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Planifique su proceso de auditoria interna y manténgala de manera eficaz de tal forma que pueda evaluar periódicamente su SGC para determinar si el sistema es “Conforme” o no con las disposiciones planificadas en concordancia con los requisitos de ISO 9001.</p>	<p>ISO 9001:2000 numeral 8.2.2</p>	
H	<p>Elabore un procedimiento para realizar auditoria interna que contemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad y autoridad del auditor líder, de los auditores internos, y del personal que debe atender la auditoria. • Directrices para elaborar un plan anual de auditoria interna. • Forma de planificar y realizar una auditoria. • Programa de la auditoria en cuestión, el cual deberá: <ul style="list-style-type: none"> - Basarse en el estado y la implementación de los procesos y las áreas a auditar. - Resultado de las auditorias previas. • Disposiciones para elaborar y presentar el informe. • Registros. <p>Elabore un plan anual de auditoria que contenga al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y alcance. • Criterios de auditoria. • Asignación de responsabilidad y autoridad. • Asignación de recursos. • Frecuencia y fechas de realización de las auditorias. <p>También necesita formar auditores internos de calidades, estos deben ser capacitados y entrenados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento profundo de la norma 	<p>ISO 9001:2000 numeral 8.2.2</p>	<p><u>Registros de Auditoria</u></p>

<p>ISO 9001.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los requisitos del SGC y las operaciones de la empresa. • Técnicas y metodología para realizar auditorias. • Presentación de informes. <p>Necesitará ayuda para realizar la capacitación, puede contratar un organismo certificador para que se encargue de formar sus auditores.</p> <p>Cuando comience a implementar el SGC necesitará conocer los resultados que el sistema va arrojando, con el propósito de corregir los desvíos oportunamente.</p> <p>En esta fase realice sus auditorias con una frecuencia entre dos y tres meses. Puede realizar las evaluaciones en forma parcial, enfocando su alcance a la parte que vaya implementado.</p> <p>Puede hacer su auditoria por área de responsabilidad o por elementos de la norma.</p> <p>Retroalimemente los resultados de la evaluación a todas las personas claves en el sistema y ordene los correctivos en forma inmediata. Los resultados de las auditoria alimentan el proceso de acción correctiva / preventiva y sirven también de base para acciones de mejoramiento.</p> <p>Cuando el sistema este completo y funcionando normalmente podrá aumentar la frecuencia de realización de auditorias dos veces por año, observando que al menos todos los elementos de ISO 9001deban ser verificados una vez al año.</p>	<p>ISO 9001:2000 numeral 8.2.2</p>	
---	--	--

<p>V</p>	<p>¿ Tiene procedimientos de auditoria interna al SGC? ¿ Existe un plan anual (otro período) de auditoria? ¿ Se elaboran programas específicos para cada auditoria? ¿ Se definen criterios de auditoria? ¿ Están disponible personas calificadas (auditores internos) para realizar las auditorias? ¿ Se cumple el plan de auditoria? ¿ Tiene registros de la auditoria, incluyendo los informes? ¿ Se implementan y verifican las solicitudes de acción correctiva ocasionadas por la auditoria? ¿ Las auditorias aportan información para implementar acciones de mejoramiento continuo?</p>		
<p>A</p>	<p>El proceso de auditoria interna es un elemento clave porque suministra información para constatar si el sistema ha sido (o está siendo implementado) de acuerdo con las disposiciones planificadas, los requisitos de ISO 9001 y los requisitos del SGC establecidos por la empresa. Además si los resultados son consistentes o no con la política y los objetivos de calidad. Si su proceso de auditoria interna no le está suministrando la información adecuada haga una revisión del mismo y ordene los correctivos apropiados.</p>		

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Su organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Su organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).

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

Cuadro 8.2.3, 8.2.4 – Seguimiento y Medición de los procesos y del producto

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Planee métodos para hacer seguimiento a sus procesos y medir los resultados de ellos. Estos métodos y mediciones deberán conducir a información y datos que permitan demostrar la capacidad de sus procesos para alcanzar los resultados planificados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planee y determine en que puntos va a controlar (seguimiento y medición) la prestación del servicio. Diseñe los métodos de control y los registros para consignar los datos obtenidos. 	<p>ISO9001:2000, numeral 8.2.3 ISO9001:2000, numeral 8.2.4</p>	
H	<p><u>Seguimiento y medición de los procesos</u> La manera más eficiente es unir las medidas que elige con los objetivos que tiene para cada proceso, construyendo una jerarquía de objetivos. Usted debe identificar medidas adecuadas, de modo que sepan como se están comportando sus procesos. Tales medidas deberían incluir sus objetivos y también deben medir parámetros clave que se pueden usar para controlar, pronosticar y hacer mejoras. Las perdidas serán menores si usted inspecciona cada etapa a medida que se realice el servicio.</p> <p><u>Seguimiento y medición del producto y/o Servicio.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Establezca puntos de control. - Establezca los métodos para hacer seguimiento y medición en los puntos de control. 	<p>ISO9001:2000, numeral 8.2.3 ISO9001:2000, numeral 8.2.4</p>	<p><u>Registro de conformidad con los criterios de aceptación.</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Registre la información y datos obtenidos en los formatos preestablecidos. - Asigne responsabilidades para liberación del servicio. - Establezca un procedimiento para cotejar los datos y la información obtenida Vs. requisitos del servicio. Solo si se han cumplido los requisitos y las disposiciones planificadas podrán liberar el servicio. 		
V	<p>¿Se establecieron puntos de control en la prestación del servicio?</p> <p>¿ Realiza usted un registro de la información y los datos obtenidos en los formatos preestablecidos?</p> <p>¿ Asigna responsabilidades en la liberación del servicio?</p> <p>¿Realiza usted seguimiento a sus productos finales o servicios?</p>		
A	<p>Si no se alcanzan los resultados planificados, tome acción correctiva y evalúe la eficacia de las mismas con el fin de asegurar la conformidad del servicio.</p>		

8.3 Control del producto no conforme

Su organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

Su organización debe tratar los productos no conformes mediante una o mas de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

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

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

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad.

Cuadro 8.3 – Control del Producto No Conforme

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Diseño un método para detectar el producto no conforme, su identificación y su retención para que no sea entregado al cliente. Diseño los formatos para registrar la naturaleza de las No Conformidades y las acciones tomadas.	ISO9001:2000, numeral 8.3	
H	Elabore un procedimiento para: -Detectar el producto No Conforme y evitar que sean entregados al cliente. - Identificar el producto No Conforme. - Evaluar si es posible eliminar la No Conformidad o si debe elaborar nuevamente el producto.	ISO9001:2000, numeral 8.3	<u>Procedimiento control de producto No Conforme</u> <u>Registro de No Conformidades</u>

	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar si el producto se puede utilizar bajo concesión. - Forma de realizar nuevas verificaciones si el producto es corregido, con el fin de demostrar la conformidad. - Acciones a aplicar si el producto No Conforme ha sido enfocado al cliente. - Implementar los registros diseñados. 		
V	<p>¿Los productos no conformes son detectados en su empresa, evitando que se entreguen al cliente?</p> <p>¿Son identificados los productos No Conformes?</p> <p>¿Usted evalúa la posibilidad de eliminar la no conformidad, o si se debe elaborar nuevamente el procedimiento?</p> <p>¿Usted evalúa si los productos no conformes, se pueden utilizar bajo concesión?</p> <p>¿Se realizan nuevas verificaciones si el producto es corregido, para demostrar la conformidad?</p> <p>¿El procedimiento muestra acciones para aplicar si el producto no conforme ha sido entregado al cliente?</p> <p>¿Los registros diseñados han sido implementados?</p>		
A	<p>Si su procedimiento de control de producto no conforme no es eficaz para detectar las No Conformidades revise, corrija y haga posteriores evaluaciones hasta conseguir la mejora deseada.</p>		

8.4 Análisis de datos

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

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

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

Cuadro 8.4 – Análisis de Datos

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Usted debe obtener información en 4 áreas importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacción de sus clientes, el grado en que usted satisface los requisitos del cliente ○ La conformidad con los requisitos del producto. ○ Datos del desempeño de sus procesos, su servicio, las tendencias en todos ellos ○ El desempeño de su proveedor. 	<p>ISO 9001:2000, numeral 8.4</p> <p>ISO 9001:2000, numeral 7.2.1</p> <p>ISO 9001:2000, numeral 8.2.1</p>	
H	<p>Existen importantes herramientas que se pueden usar para realizar estos análisis. Por ejemplo puede requerir el uso de gráficos de procesos o diagramas de control. También se requerirá encontrar la línea de tendencia. Con las computadoras modernas y el software, esta tarea puede ser muy fácil de realizar. También se puede repetir en el siguiente periodo, si los datos están establecidos claramente. Seleccione y establezca métodos concretos para el análisis de datos.</p>	<p>ISO 9001:2000, numeral 8.4</p> <p>ISO 9001:2000, numeral 7.2.1</p> <p>ISO 9001:2000, numeral 8.2.1</p>	
V	¿Tiene establecidos métodos coherentes de análisis de datos?		

	¿El análisis de datos muestra información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y de los productos, y los proveedores?		
A	Verifique periódicamente si los métodos de análisis de datos son los adecuados para su organización. Analice los resultados de métodos y busque oportunidades de mejora.		

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Su organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, al análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Cuadro 8.5.1 – Mejora Continua

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	<p>Seleccione una metodología para mejorar continuamente el SGC de su empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Calidad - Objetivos de Calidad - Resultados de las Auditorias - Análisis de Datos - Acciones Correctivas - Acciones Preventivas - Revisión Gerencial 	<p>ISO9001:2000, numeral 8.2.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.5.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.5.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.5.3</p>	
H	<p>Usted debe cuantificar los problemas y tratar de encontrar soluciones permanentes solamente para los que tengan un verdadero potencial de daño o beneficio.</p> <p>Implemente una metodología que contemple las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las oportunidades de mejora • Establecer objetivos para la mejora • Planee las posibles soluciones • Evalúe y seleccione una solución. • Implemente la solución • Verifique si se lograron los objetivos • Estandarice la solución si esta fue eficaz o reinicie el ciclo de mejora. 	<p>ISO9001:2000, numeral 8.2.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.3</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.5.1</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.5.2</p> <p>ISO9001:2000, numeral 8.5.3</p>	<p>Fuentes de información para problemas potenciales Anexo B</p>

V	<p>¿ Tiene una metodología implementada para la mejora continua?</p> <p>¿Puede demostrar los resultados de la mejora continua?</p> <p>¿ Planea los sistemas para realizar un mejoramiento continuo en su empresa?</p>		
A	<p>Periódicamente revise toda su metodología para aplicar la mejora continua en su empresa, evalúe los resultados y aplique todas las acciones que considere necesarias.</p>		

8.5.2 Acción correctiva

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

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

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

Cuadro 8.5.2 – Acción Correctiva

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planifique la manera como va a detectar las NO CONFORMIDADES Y SUS CAUSAS y el procedimiento para tomar Acción que elimine las causas.	ISO 9001:2000, numeral 8.5.2 ISO 9001:2000, numeral 8.2.4 ISO 9001:2000, numeral 8.2.1	
H	Usted debe tener un procedimiento documentado que cubre quejas del cliente y otras no conformidades (, encuentre las causas (provenientes de el cuadro “fuentes de información para problemas potenciales), elija un remedio, implemente el remedio, registre y audite para garantizar que el remedio sea efectivo. El procedimiento documentado debe decir quien reporta el problema, como se maneja, cual es la solución rápida, quien	ISO 9001:2000, numeral 8.5.2 ISO 9001:2000, numeral 8.2.4 ISO 9001:2000, numeral 8.2.1	<u>Procedimiento de acción correctiva</u> <u>Registro de los resultados de las acciones tomadas</u>

<p>investiga los síntomas, quien encuentra la causa y, después, el mejor remedio; y presentar una señal final que diga que el problema se ha solucionado permanentemente. Se debería permitir la auditoria de seguimiento para garantizar que la acción correctiva haya sido verdaderamente efectiva. Se necesita que la acción de seguimiento para la acción correctiva proceda de la auditoria, de manera que usted debería considerar convertirla en una característica estándar para todas las áreas significativas de no conformidad.</p> <p>En esta parte usted deberá elaborar un procedimiento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar las No Conformidades, incluyendo las quejas de los clientes. - Investigar y determinar las causas. - Evaluar que acciones que se requieren para eliminar las causas y prevenir que las No Conformidades se vuelvan a repetir. - Definir las acciones para eliminar las causas y aplicarlas oportunamente. - Registrar las acciones tomadas en los formatos preestablecidos. - Revisar la eficacia de las acciones tomadas y retroalimentar el sistema. <p>Se deben realizar los cambios necesarios en los documentos afectados para las acciones tomadas.</p>		
---	--	--

<p>V</p>	<p>¿Usted toma acciones para eliminar las causas de no conformidades, para evitar que se vuelvan a presentar?</p> <p>¿Tiene un procedimiento documentado de acciones correctivas?</p> <p>¿El procedimiento define los requisitos para revisar las no conformidades?</p> <p>¿Se evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a ocurrir?</p> <p>¿Se determinan, implementan y registran acciones para prevenir las no conformidades?</p> <p>¿Se revisan las acciones tomadas?</p>		
<p>A</p>	<p>Infórmese de su proceso de acción correctiva y evalúe si es eficiente para detectar las No Conformidades reales, así como para investigar y eliminar sus causas.</p> <p>Si su proceso de acción correctiva no es eficiente haga los ajustes del caso.</p>		

8.5.3 Acción preventiva

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

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

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

Cuadro 8.5.3 – Acción Preventiva

PH VA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS
P	Planifique la manera como se van a detectar no conformidades potenciales y sus causas, y diseñe un procedimiento en el cual tome acciones para eliminar las causas	ISO 9001:2000, numeral 8.5.3 ISO 9001:2000, numeral 8.3	
H	En esta parte Ud. deberá elaborar un procedimiento para investigar la “No Conformidad” potencial y sus causas. El procedimiento debe contemplar: <ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad y autoridad para el proceso de acción preventiva.• Forma de detectar la no conformidad potencial• Investigación de causas• Criterios para iniciar acción preventiva.• Definir las acciones para eliminar las causas y aplicarlas.• Registrar los resultados en	ISO 9001:2000, numeral 8.4 ISO 9001:2000, numeral 5.6.1 ISO 9001:2000, numeral 8.2.1	<u>Procedimiento de Acción Preventiva.</u> <u>Registro de los resultados de las acciones tomadas</u>

	<p>los formatos preestablecidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar las acciones preventivas tomadas y retroalimentar el sistema. <p>Se deben realizar los cambios en los procedimientos documentados afectados por un proceso de preventiva.</p>		
V	<p>¿Las acciones preventivas son apropiadas a los problemas potenciales?</p> <p>¿Tiene un procedimiento documentado de acciones preventivas?</p> <p>¿Se determinan las no conformidades potenciales y sus causas?</p> <p>¿Evalúa la necesidad de actuar de manera que pueda prevenir la ocurrencia de no conformidades?</p> <p>¿Se determinan, implementan y registran los resultados de las acciones tomadas?</p> <p>¿Se realizan revisiones de las acciones tomadas?</p>		
A	<p>Infórmese de su proceso de acción preventiva y evalúe si es eficiente para detectar no conformidades potenciales, así como para investigar y eliminar sus causas.</p> <p>Si su proceso de acción preventiva no es eficiente haga los ajustes del caso</p>		

7. VALIDACIÓN DE LA GUIA

La Validación del trabajo de grado titulado “DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 EN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA DE CARTAGENA”, fue realizado en la S.I.A ACOEXAL. LTDA, cuyo Gerente General es el señor GUILLERMO CASAS RIVERA.

La guía fue sustentada al Señor Guillermo Casas el 6 de Abril de 2004 en la Oficina Principal de esta empresa con sede en la ciudad de Cartagena en presencia del Ingeniero y director de tesis, Pedro Ramírez; la cual fue leída, estudiada, aprobada y por tanto validada por parte de esta reconocida S.I.A.

En esta sustentación se tocaron los principales tópicos relacionados con la Norma ISO 9001:2000, tales como Requisitos generales de la documentación, Como iniciar el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en la empresa, que nivel de detalle requiere la empresa de acuerdo con la necesidad que esta presente, entre otros aspectos muy importantes para la implementación de esta guía.

Este proyecto será tenido en cuenta por los directivos de esta S.I.A. al momento que decidan implementar el sistema de gestión de calidad en la empresa mencionada.

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente, nos permitimos certificar que hemos leído, estudiado, aprobado y por lo tanto validado el de grado titulado “DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000 EN LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA DE CARTAGENA”, presentado por los estudiantes RICHARD ALLEN HOWARD PARDO y CAROLINA ALVAREZ ARIAS en compañía del profesor PEDRO RAMÍREZ.

Por lo tanto y como concepto final, en el momento en que tomemos la decisión de implementar el Sistema de Gestión de Calidad en nuestra empresa, estaremos dispuestos a utilizar este proyecto.

La Anterior se expide en la ciudad de Cartagena de Indias, a los Doce (12) días del mes de abril, a solicitud del interesado.

S.I.A ACOEXAL, LTDA

**GUILLERMO CASAS RIVERA
GERENTE GENERAL
NIT 890.406.415-6**

8. CONCLUSIONES

- Con la realización de éste trabajo de Grado, pudimos conocer e investigar uno de los sectores de la economía Cartagenera como es el sector de las Sociedades de Intermediación Aduanera, por medio de la recopilación de información y datos; dejándonos una grata experiencia en nuestra vida profesional.
- Las SIA's visitadas, nos ofrecieron toda la información necesaria para el desarrollo del proyecto, y lo más importante, el apoyo para la realización de una guía que les es útil para el proceso de implementación de la norma ISO 9001:2000, buscando no solo una ventaja competitiva en el mercado actual, sino a su vez, optimizar las empresas, enfocándose a la satisfacción del cliente, por medio de personal competente.
- En el desarrollo de la guía, se logró llenar el vacío de información que existe en el sector de las SIA's, interpretando y aplicando de manera práctica y económica la norma ISO 9001:2000 a los procesos, actividades y servicios de importación y exportación que prestan SIA's en Cartagena.
- Se redactó una herramienta útil para las SIA's, en donde se muestran las bases y parámetros para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de los servicios de importación y exportación, por medio de una guía de aplicación que contiene ejemplos y algunos comentarios para cada uno de los requisitos de la norma mediante un Modelo del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000.
- Por medio de la validación de la guía, pudimos constatar que es una herramienta útil y de fácil interpretación y aplicación para las Sociedades de Intermediación Aduanera en Cartagena, ya que se realizó a la medida de sus necesidades y las realidades del negocio donde operan.

BIBLIOGRAFÍA

NORMA NTC-ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2000

NORMA NTC-ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2000

NORMA NTC-ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la Mejora del desempeño. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2000

ISO 9000:2000 Guía para las pequeñas empresa. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2001

ISO 9001:2000 Manual para la industria del servicio. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2002

KINNEAR, Thomas C. TAYLOR, James R. Investigación de Mercados, Editorial Mc Graw Hill, 5ta edición, Bogotá DC 2000. 874 p

QUIROZ Perez, Nidia Alexandra. Tesis: "Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa ASIMCOMEX LTDA S.I.A, Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias,2003. 224 p

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC), tesis y otros trabajos de grado, Bogotá D.C

<http://www.cci.org.co>

<http://www.icontec.org.co>

<http://www.proexport.gov.co>

<http://www.businesscol.com>

<http://www.geocities.com>

<http://www.leyesnet.com>

<http://www.sivex.gov.bo>

<http://orbita.starmedia.com/~unamosapuntas>

<http://www.araujoibarra.com/doc/doc9.PDF>

APENDICE

Apéndice A: CONTACTO CON EL CLIENTE

A.1 Requisitos del Cliente

A pesar del conocimiento que se tenga de los clientes y su comportamiento habitual adquirido por el tiempo, es de suma importancia tenerlo por escrito, esta se comportaría como una base de datos en la cual se realizan anotaciones, procedimientos, resúmenes o tendencias del mercado, garantizando que usted comprenda la naturaleza de su relación con sus clientes y sus requerimientos.

Por lo tanto, nos enfocaremos a que usted comprenda la relación con sus clientes y los requerimientos que ellos traen a su empresa, conduciéndolos a obtener una satisfacción total.

Necesidades y Preferencias

Todo cliente comienza en el momento en que presenta alguna necesidad²² de algo, en este caso, un servicio.

Además de esta necesidad el cliente, presenta algunas preferencias preconcebidas, en las cuales podemos llamar “Deseos”, es decir, la forma que quisieran que esta necesidad sea optada; se enfoca no a lo que “se deben tener”, sino a lo que “ quisieran tener”. En otras palabras las preferencias son aquellos aspectos extras, que hacen que el servicio que usted preste sea mas “valioso”.

²² Es un estado de carencia que presenta un individuo

Expectativas

Todo cliente convierte estas necesidades y preferencias en Expectativas, es decir, lo que espera que puede comprar con cierta cantidad de dinero.

Selección del Proveedor

Después del anterior proceso, es decir, cuando el cliente identifica sus necesidades, preferencias y expectativas; proceden a considerar a quien comprarle sus servicios. un cliente al que no se le satisface su primera experiencia es casi siempre un cliente perdido; comparando esto, podemos analizar que un cliente no considera a nadie mas en el momento de elegir su proveedor si este ha brindado un servicio bueno y confiable, además si ha superado sus expectativas. Sin embargo, si se trata de otro requisito, o si el cliente encontró insatisfacción, buscará otro proveedor de servicios. Por tal razón, toda organización debe buscar la manera de satisfacer al máximo, los requerimientos que el cliente tenga.

Percepción del resultado y satisfacción

Después de prestado el servicio, el cliente llega a evaluar la satisfacción de éste, percibiendo el resultado de esta experiencia; es decir realiza una retroalimentación del cumplimiento de sus necesidades, preferencias y expectativas.

Si la percepción que el cliente obtiene es Excelente, entonces sus expectativas incrementarán para la próxima contratación del servicio, es decir, el cliente cada vez es más exigente. Sin embargo si la percepción es tan solo satisfactoria, entonces sus expectativas, serán las mismas; pero si la percepción no es tan buena, entonces, los clientes buscarán en otra parte un mejor servicio.

Cumplir con los Requisitos del Cliente

Usted puede observar que actualmente el énfasis cada vez es mayor a lograr la satisfacción del cliente. La norma NTC-ISO9001, también lo hace, sobre todo en el momento de entender que el cliente finalmente es el juez de nuestro servicio, además, observemos que en todo momento las empresas de servicios, y particularmente las SIA's interactúan directamente con el cliente, de este modo llegan a ser proveedores de servicios.

Generalmente podemos observar que en una Sociedad de Intermediación Aduanera, los requisitos especificados por el cliente pueden ser, como se observan a continuación:

-Requisitos para el proceso de exportaciones.

- Duración de trámites de exportación de pedidos:

Teniendo la mercancía disponible en el puerto y la documentación aprobada por la aduana, embarcar la mercancía de acuerdo con la reserva de carga pactada con el naviero.

- Entrega de reportes solicitados:

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 15 días después de la exportación marítima o aérea.

Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 30 días después de la exportación terrestre.

-Requisitos para el proceso de importaciones.

- Duración de trámites de nacionalización de pedidos:

3 días para materia prima nacionalizadas, contados a partir del día que los documentos estén completos. 7 días para equipos y repuestos nacionalizados, contados a partir del día que los documentos estén completos.

- Entrega de reportes solicitados:

Entrega al cliente finalizado el trámite de nacionalización la factura con documentos soporte (costos).

A.2 Enfoque hacia la satisfacción del cliente

Las percepciones del cliente en el momento en que obtiene el resultado de la prestación de un servicio, se pueden clasificar en dos términos, tales como son: *La satisfacción o insatisfacción.*

Recalcando un poco estos conceptos, podemos ver que en el caso en que un cliente se encuentra insatisfecho, puede tener una serie de emociones encontradas, es decir, no está realmente convencido que el servicio prestado fue bueno, al contrario piensa y analiza que no cumplió con los requisitos mínimos que tenía, un ejemplo claro podría ser, que el tiempo de entrega de la mercancía en una importación sea mayor al que tenía inicialmente contratado, por lo tanto el cliente puede mostrarse disgustado y preferiblemente buscará una nueva SIA para sus próximos trámites.

De otra manera podemos tener la Satisfacción que aunque no es el opuesto a la insatisfacción, el cliente, se puede mostrar neutral, ya que recibió lo que estaba esperando en el tiempo preciso, pero no recibió ningún valor agregado.

Por último, encontramos la satisfacción, en la cual el cliente es sorprendido y complacido al máximo, ya que sus expectativas son sobre pasadas.

Darle al cliente confianza en su empresa

Después que usted logra determinar las necesidades, preferencias y expectativas del cliente, y además logra cumplirlas, convirtiéndolas en “requisitos organizacionales”, sigue el cumplimiento de una meta en donde debe alcanzar la satisfacción total del cliente, en el cual éste se sienta comprometido y realmente confíe en sus servicios.

Para lograr que el cliente sea fiel a su organización debe resaltar en todo momento sus necesidades y expectativas, para convertirlas en verdaderos requisitos. Éstos deben ser transmitidos con suma claridad al nivel operativo de la organización, para satisfacerlos completamente y en el mejor de los casos, sobre pasarlos.

Además puede enfocarse en una estrategia de mercado, pero solo en el caso en el cual la tenga definida, para este debe identificar los servicios que se prestan en la organización, como son en nuestro caso, la importación y exportación, garantizando que se cuenta con los recursos necesarios para suministrar dichos servicios.

En el numeral 5.2 de la norma NTC-ISO 9001, se explica con mayor detalle este ítem.

A.3 Comunicación eficaz con sus clientes

Después de identificar como debe ser la interacción con sus clientes, ahora debe saber como comunicarse con ellos.

Para comunicarnos con nuestros clientes debemos conocer los tres tipos principales de información que deben comunicarse:

- a) Información acerca del Producto y servicio, incluyendo la publicidad.
- b) Consultas, atención de pedidos o contratos, incluyendo modificaciones.
- c) Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

Nuestro sistema de gestión debe cubrir los tres.

El primer tipo de información es vital en la mayoría de las SIA'S, ya que en estas se debe tomar la población objeto compuesta por los clientes que conocen la empresa y sus servicios; esta es la razón por la cual los presupuestos de publicidad son tan altos. Este será un punto de importancia central en la comunicación al vender, y también durante el suministro de su servicio.

El segundo tipo de información generalmente es suministrado por su equipo de ventas o los proveedores de servicios. Para cualquier tipo de persona o grupo que emplee para este fin, se hace necesario que usted conozca el tipo de preguntas formuladas por los clientes y la frecuencia con la que se formulan. De esta manera puede preparar a su personal para responderlas.

El ultimo tipo de comunicación y no la menos importante, es la retroalimentación, es interesante porque muchas organizaciones no son buenas oyentes de sus clientes, además creen que conocen ¡mejor que el cliente lo que éste desea!

A.4 Ordenes de Servicio

Al diligenciar un documento de este tipo, usted deberá tratar detalladamente los requisitos del cliente.

¿Cómo capturar lo que cada cliente requiere?

Para poder hacerlo, usted deberá tener en cuenta dos elementos:

- a) Lo que el cliente solicita
- b) Lo que el cliente deja implícito en la solicitud.

Ambas son muy importantes.

En el primer caso se exige una buena escucha y obtener la mayor claridad posible. Luego de esto la información debe pasar a aquellos que la necesitan para proveer el servicio.

Se debe revisar además los requisitos para garantizar la disponibilidad de sus recursos, cumpliendo de acuerdo a lo prometido y apoyar los servicios que pueden ser necesarios si surge algo inesperado.

En el segundo caso ya viene a ser competencia de el proveedor, ya que el cliente solicita un producto o servicio, y el proveedor es el encargado de entregárselo en las condiciones que el lo solicitó.

Verificar que se pueden cumplir las necesidades y expectativas del cliente

Esta sección consiste en el estudio de los requisitos del cliente y la decisión respecto a si su organización esta preparada para aceptarlos, además es conveniente llevar un registro de las actividades de revisión y seguimiento.

Si en dado caso el cliente requiere un cambio, se debe revisar nuevamente el impacto de la solicitud y si está en capacidad de realizar el cambio (posiblemente con pago extra).

Si el cliente cambia de opinión, usted debe corregir sus registros e informar a todos los interesados en el cambio, incluyendo el personal “sin contacto directo” relacionado con actividades que pueden afectar la preparación del servicio.

Transferencia de los requisitos al personal “sin contacto directo”

Toda empresa prestadora de servicios, busca garantizar que todos en la organización conozcan sus políticas y objetivos de calidad; que el personal de venta transfiera un conjunto completo de necesidades y requisitos del cliente al personal operativo, al igual que cualquier cambio de ultimo momento; devolver la información del personal operativo al personal de ventas acerca de lo que no se pudo aclarar o cuales requisitos son difíciles de cumplir y garantizar mucha claridad en la comunicación dentro del grupo o de los grupos de personal operativo.

Además de lo anterior se deben informar tanto los éxitos como los fracasos, en pro del mejoramiento de su organización y por ultimo una buena comunicación vertical desde la dirección hasta la fuerza laboral, y viceversa.

Entrega del servicio

Todo lo que se ha discutido con anterioridad es la preparación del servicio que va a suministrar y ahora viene ¡cumplir con el pedido!

Teniendo en cuenta que el suministro de su servicio constituye la esencia de su organización, existen dos aspectos que siempre se deben cubrir:

- a) Sus proveedores de servicio deben tener retroalimentación en cuanto al desempeño del servicio.
- b) El tipo de registros que debe llevar.

Un buen proveedor de servicio debe preguntar a sus clientes y buscar indicios que garanticen que se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

De lo contrario habrá que tomar acciones correctivas a fin de rectificar la situación.

Momentos de verdad

Estos son momentos críticos en los cuales el cliente evalúa el desempeño de su empresa, cada uno de los cuales es muy importante para su reputación, que se encuentra en juego cada vez que estos momentos ocurren.

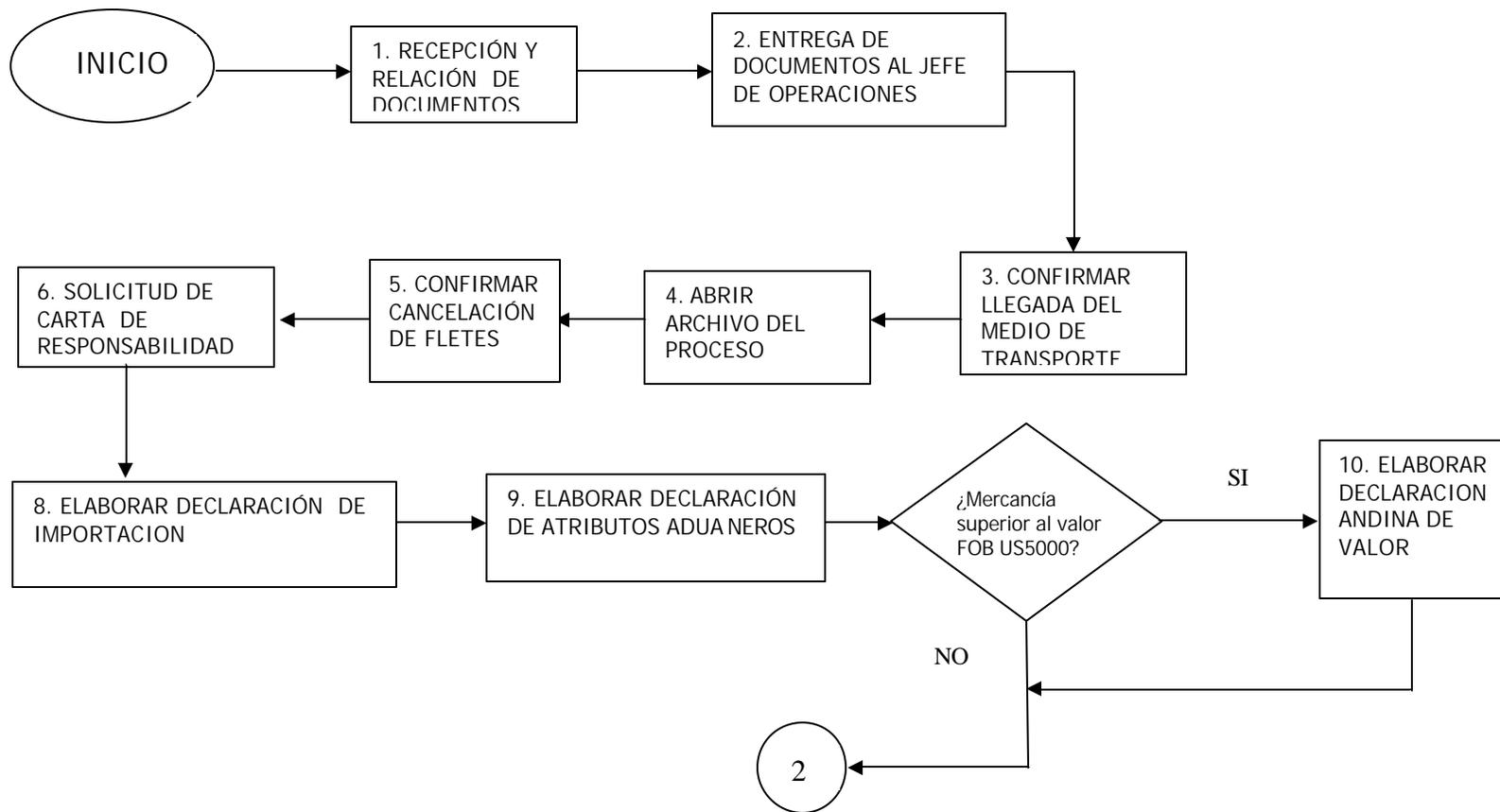
Cada contacto es un momento de verdad, por tal motivo hay que asumirlo como si fuera el primero y el único; cada uno de ellos resulta vital para la reputación de su empresa.

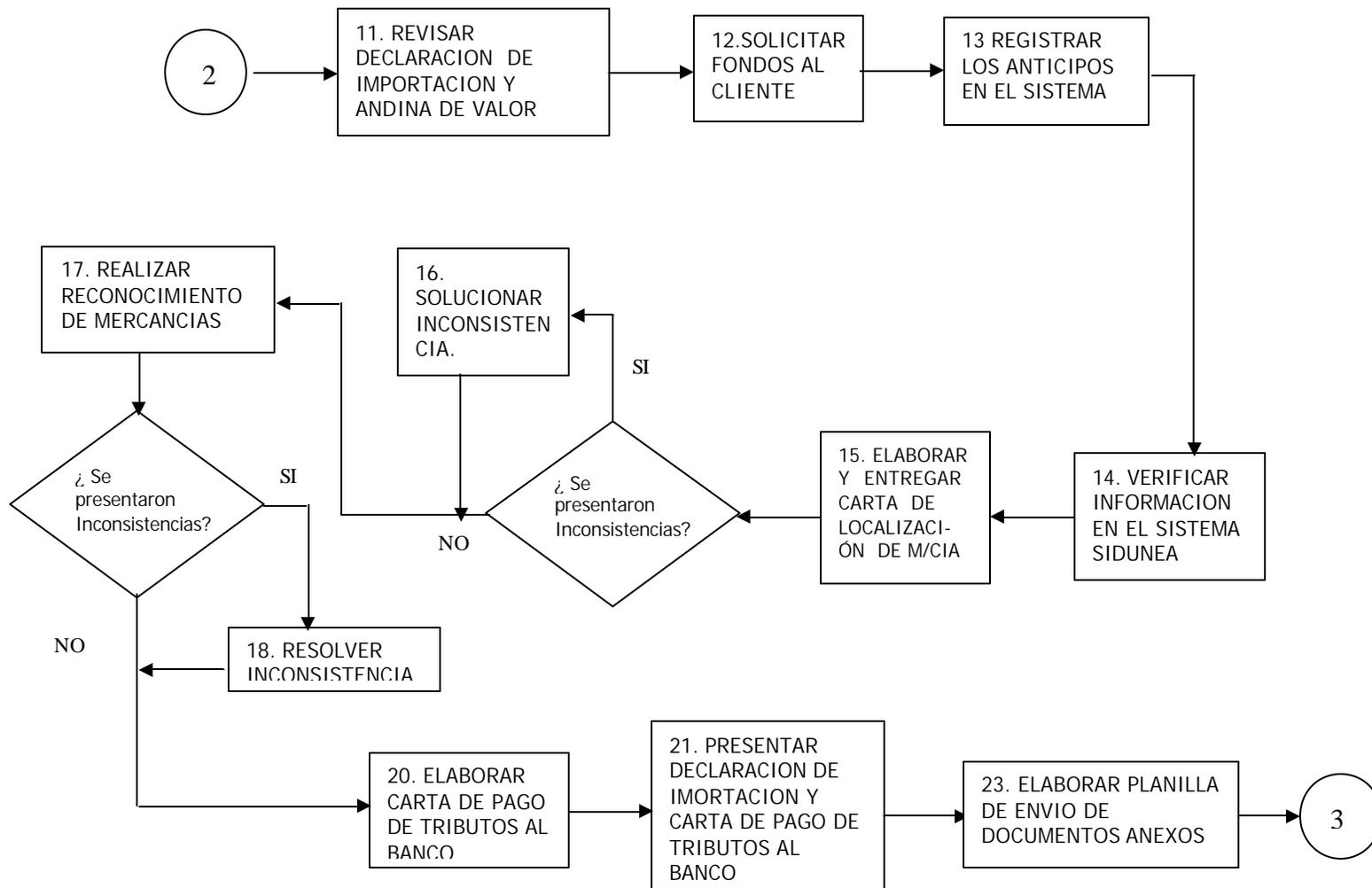
Por ultimo, hay que llevar un registro de todos los movimientos que se lleven a cabo en la solicitud del servicio, ya que estos se constituyen en requisitos fundamentales de la norma NTC-ISO 9001.

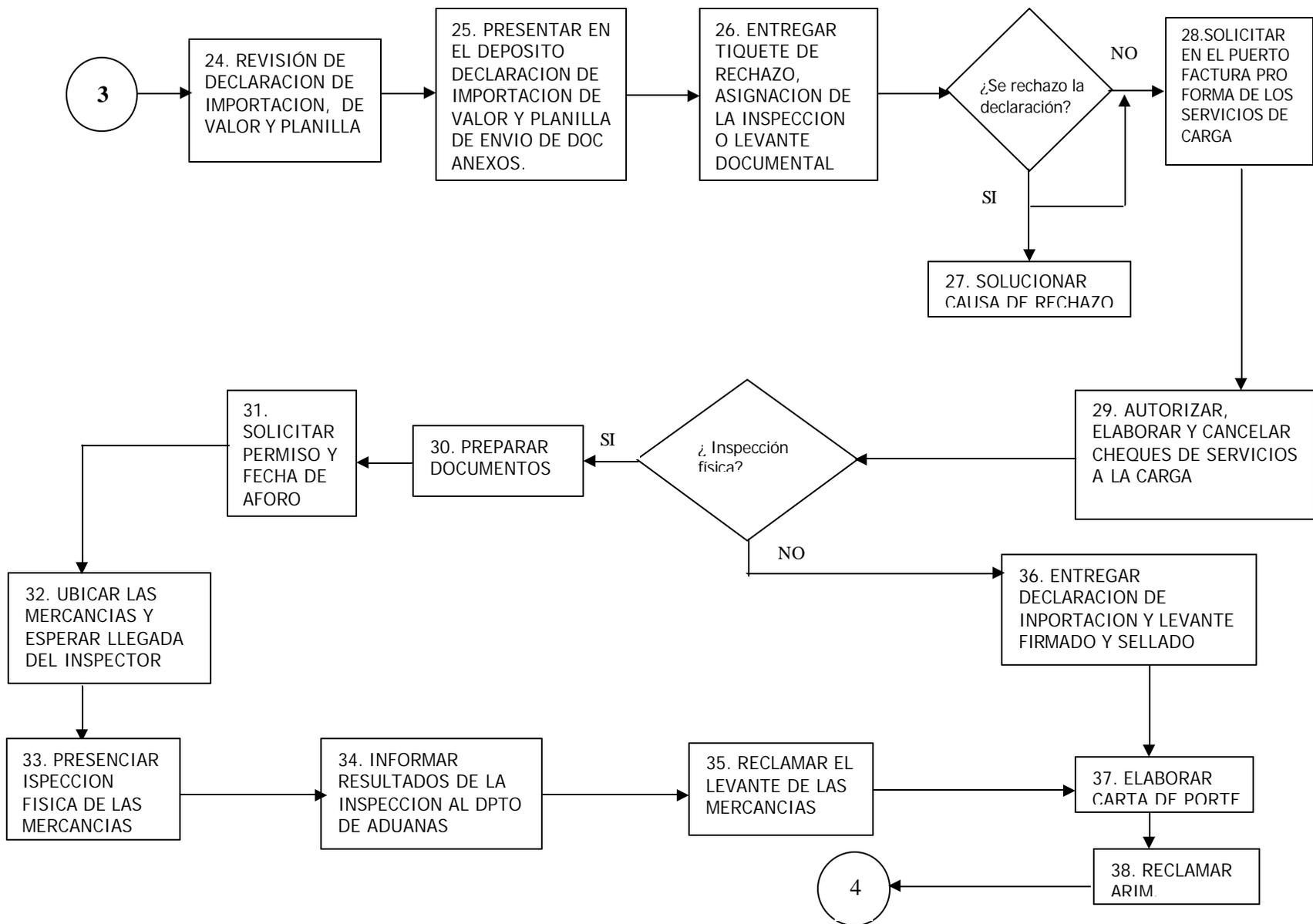
ANEXOS

ANEXO A. DIAGRAMA DE FLUJO GENÉRICO DE LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA EN CARTAGENA.

DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE IMPORTACIÓN







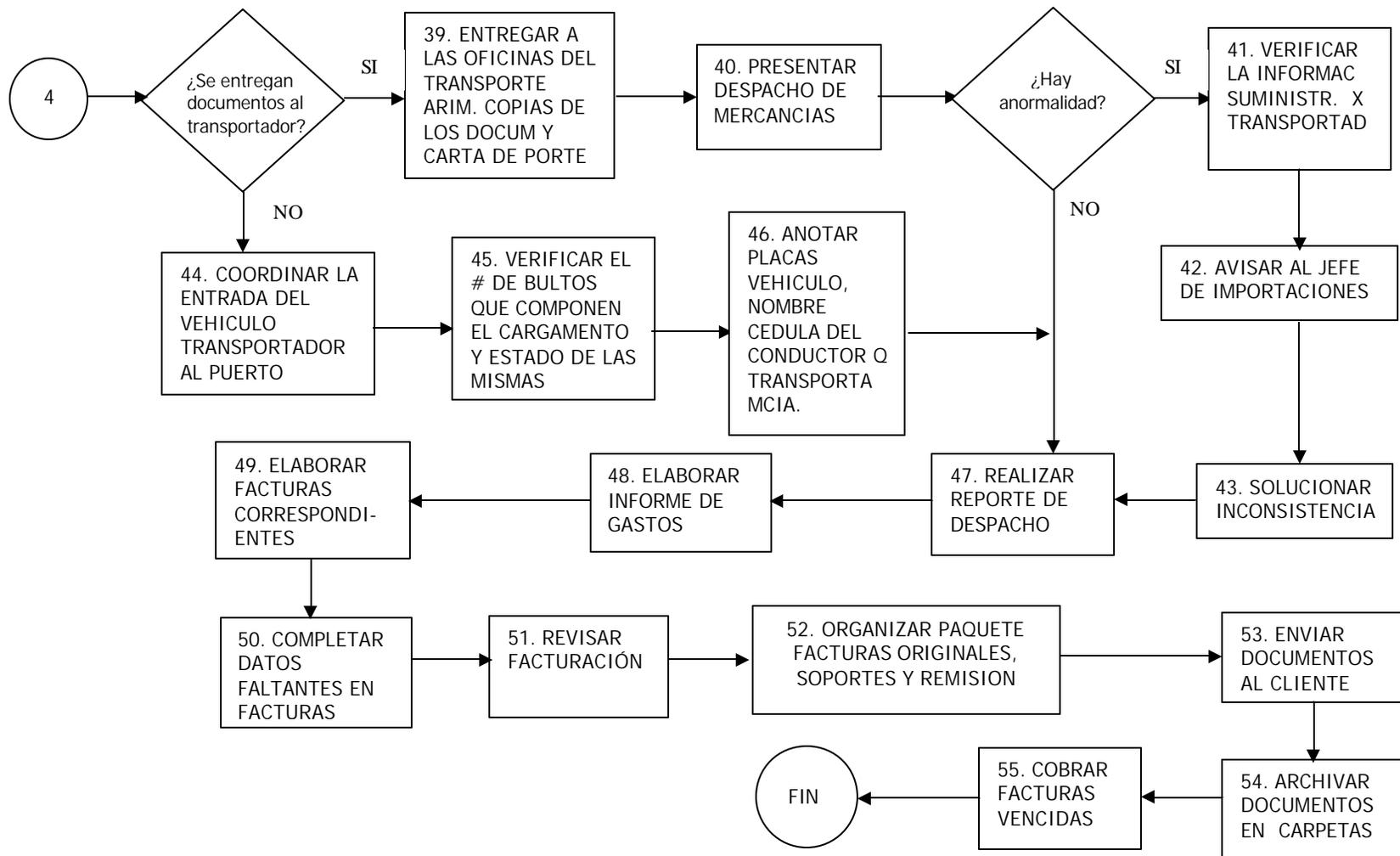
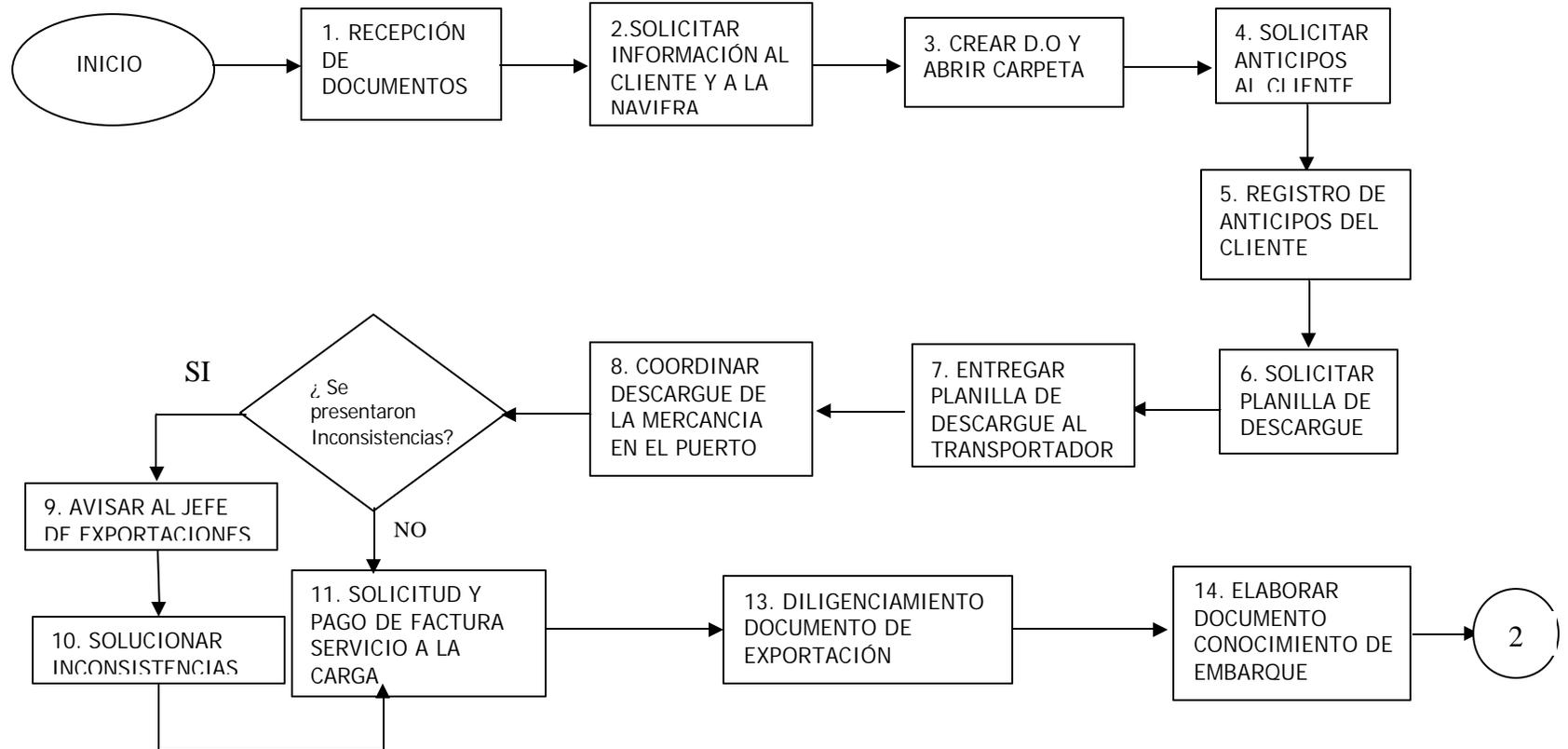
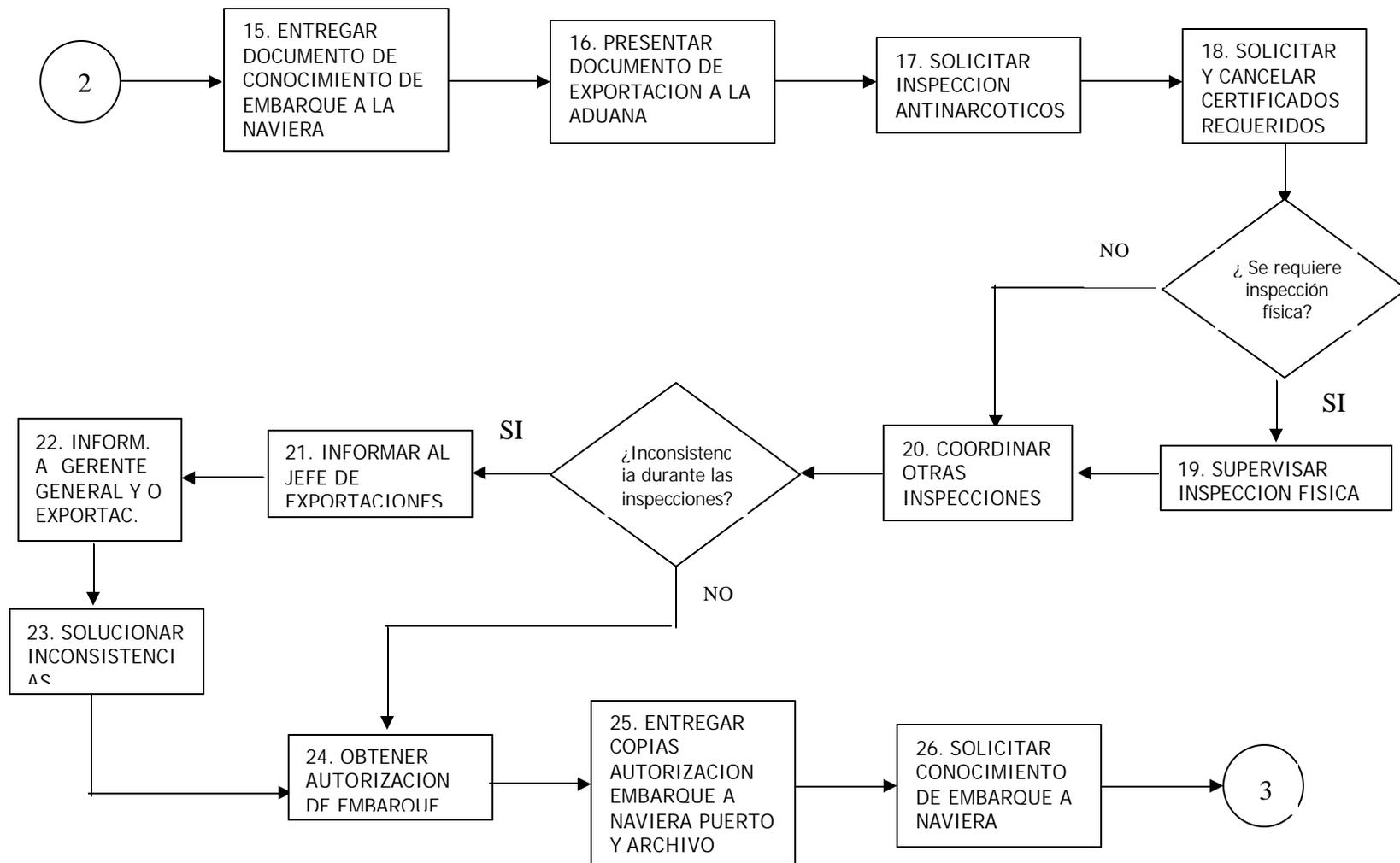
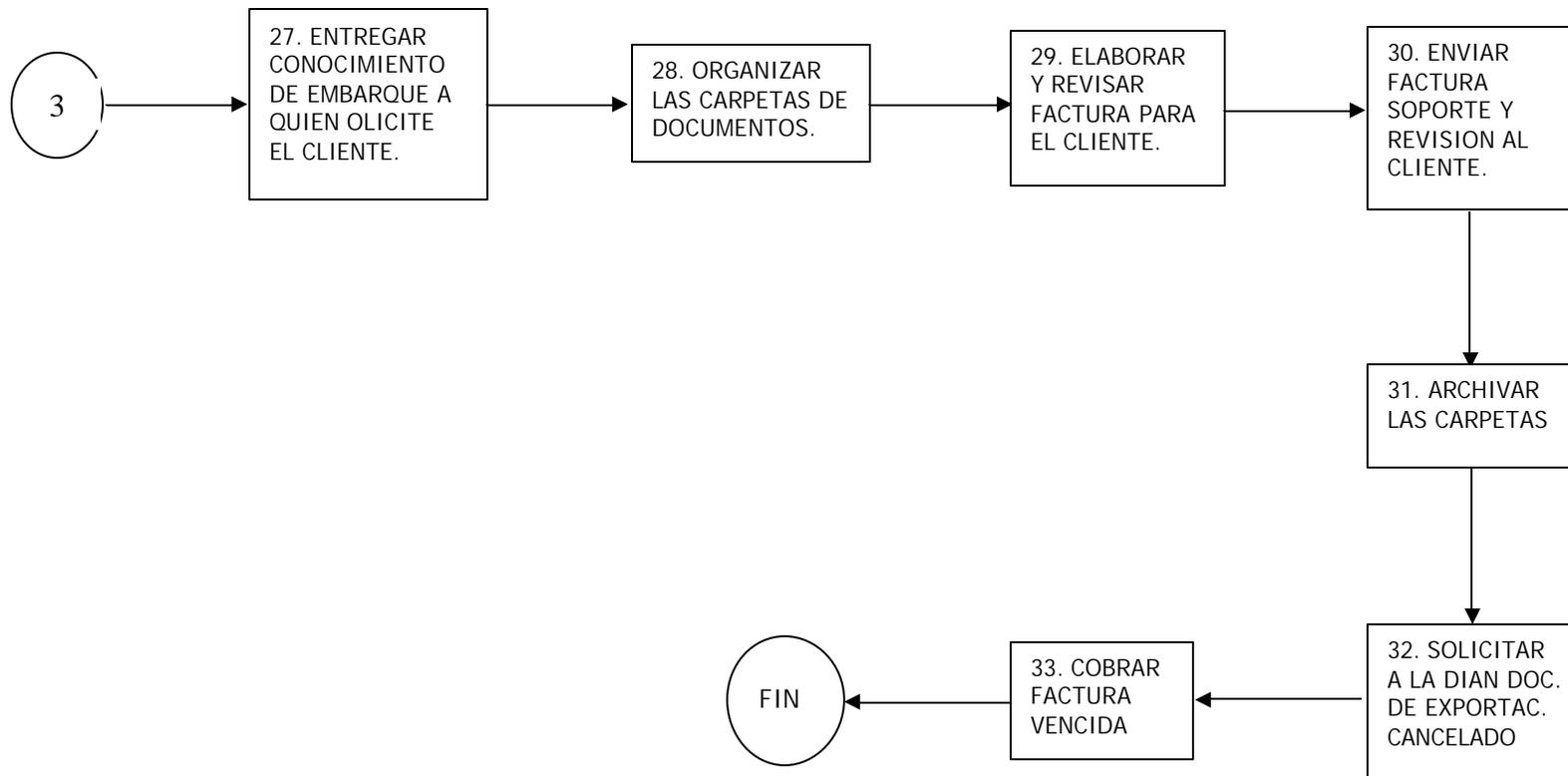


DIAGRAMA DE FLUJO: PROCESO DE EXPORTACIÓN







ANEXO B. MEDICIONES COMUNES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO²³

Elemento	Tipo de Medición
La cantidad de servicios suministrados por mes.	Cantidad
El valor en dinero de esos servicios.	Valor
El porcentaje entregado de acuerdo con lo prometido	Calidad de la Conformidad
La cantidad de quejas	Insatisfacción del cliente
Las encuestas de satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente
Cartas de agradecimiento	Agrado del cliente
Costo de concesiones y regalos de reconciliación	Costo de la falla

Medidas del Desempeño

Elemento	Tipo de Medición
Datos del rendimiento	Productividad
Margen bruto en cada servicio	Rentabilidad
Resultados de auditorias internas y externas	Cumplimiento y eficacia
La cantidad de no conformidades entregadas	Cumplimiento y conformidad
La cantidad de no conformidades pendientes	Progreso con la acción correctiva
La cantidad de no conformidades que siguen abiertas después de vencida la fecha de terminación prometida	Falta de progreso con la acción correctiva
La cantidad de mejoras hechas	Mejora
El costo de descarte, falla y reproceso	Componente del costo de la falla
El costo de las actividades de evaluación y verificación	Componente del costo de la evaluación
El costo de evitar que se repitan errores (el dinero que se invierte aquí reducirá los demás costos de calidad. Por lo general hay una ganancia de US\$5 por cada US\$1 invertido).	Componente del costo de la prevención

²³ ISO 9001:2000 Manual para la industria del servicio. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2002

ANEXO C. FUENTES DE INFORMACIÓN PARA PROBLEMAS POTENCIALES²⁴

Los ejemplo citados a continuación, pueden ayudarle a incluir todas las fuentes pertinentes de información cuando se buscan ideas para mejorar:

- Queja, sugerencia, estudio o solicitud del cliente.
- No conformidad u observación de la auditoria externa.
- No conformidad u observación de la auditoria interna.
- Producto o servicio no conforme.
- Revisiones del contrato.
- Revisiones, verificación, validación y cambios del diseño.
- Queja, sugerencia, estudio o solicitud del proveedor.
- Bienes en la inspección de recibo.
- Mantenimiento y reparación preventiva y de fallas.
- Equipo de ensayo, inspección y medición no conforme.
- Servicio y garantía después de la venta.
- Ideas para mejorar o sugerencias del empleado.
- Informes de accidentes y asuntos de seguridad.
- Toma de inventario, nivel de inventario y problemas de vida útil de almacenamiento.
- Competencias, análisis de necesidades de formación, evaluación del curso o retroalimentación del estudiante.
- Análisis e información estadística extraída de los datos.
- Reuniones y acciones de revisión por la dirección.

²⁴ ISO 9001:2000 Manual para la industria del servicio. ICONTEC. Bogotá Colombia. 2002

ANEXO D. MANUAL DE CALIDAD

En el presente manual de calidad, se dan una serie de recomendaciones que le puede servir de guía para poder implementar su Sistema de Gestión de Calidad en una Sociedad de Intermediación Aduanera, teniendo en cuenta las características, servicios y procesos estudiados anteriormente.

Se resalta que no es obligatoria su secuencia, ni aplicación, solo se le brinda unas pautas para que usted pueda guiarse e implementar un Sistema de Gestión de Calidad en su Sociedad de Intermediación Aduanera.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

CONTENIDO

CAPITULO 1. GESTIÓN DEL MANUAL

- 1.1 Objeto y Control
- 1.2 Definiciones

CAPITULO 2. SIA

- 2.1 Presentación de la Empresa
- 2.2 Estructura Organizacional
- 2.3 Comité de Calidad
- 2.4 Clientes
- 2.5 Servicios

CAPITULO 3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

- 3.1 Misión
- 3.2 Visión
- 3.3 Política de Calidad

CAPITULO 4. SISTEMA DE CALIDAD

- 4.1 Alcance y Exclusiones
- 4.2 Requisitos Generales
- 4.3 Requisitos de la Documentación

CAPITULO 5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

- 5.1 Gestión de la Dirección

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1 Provisión de Recursos
- 6.2 Mantenimiento e Infraestructura
- 6.3 Recursos Humanos

CAPITULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- 7.1 Planificación de la Realización del Producto
- 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente
 - 7.2.1 Evaluación del Cliente
 - 7.2.2 Exportaciones
 - 7.2.3 Importaciones
- 7.3 Compras
 - 7.3.1 Proceso de Compras

CAPITULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1 Análisis de Datos
- 8.2 Control del producto No Conforme.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

CAPITULO 1. Gestión del Manual

1.1 OBJETO Y CONTROL

Este manual describe el sistema de gestión de la calidad establecido por su Sociedad de Intermediación Aduanera (SIA), conforme a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000.

Incluye el alcance del sistema, la descripción de los procesos de gestión de la calidad y la referencia de los documentos del sistema.

Redacte la disposición, acceso y localización del manual a los empleados y personas en general, para tener un control sobre la información.

Quien autoriza y controla los cambios en el SGC.

Explique como está estructurado el Manual de Calidad en su SIA, por ejemplo: Por secciones.

1.2 Definiciones

En este espacio defina los términos que sean importantes dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, que estén relacionados con la Intermediación Aduanera y con la calidad; Por ejemplo:

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

Términos de las Sociedades de Intermediación Aduanera

Contenedor: Es un recipiente consistente en una gran caja con puertas o paneles laterales desmontables, normalmente provistos de dispositivos (ganchos, anillos, soportes, ruedas) para facilitar la manipulación y estiba a bordo de un medio de transporte, utilizado para el transporte de mercancías sin cambio de embalaje desde el punto de partida hasta el punto de llegada, cuya capacidad no sea inferior a un metro cúbico.

Declarante: Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.¹

Depósito: Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera.

Intermediación Aduanera: La Intermediación Aduanera es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por las Sociedades de Intermediación Aduanera, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

¹ tomados de ALAS - Arancel y Legislación Aduanera Sistematizados, Decreto 2685 del 28/12/99.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

Términos de Calidad

Auditoria: Es una herramienta de gestión que presenta una imagen razonablemente verdadera de lo que esta sucediendo. Con frecuencia, las auditorias producen ideas para realizar mejoras. Estas se caracterizan por concentrarse en las áreas de mayor importancia y en donde se sepa que la organización esta débil.

Acción Correctiva: Es la expresión dada para encontrar una solución permanente a un problema de no conformidad que ha ocurrido en su producto, servicio o sistema de gestión de la calidad. ²

Acción Preventiva: Es la expresión dada para describir la acción de encontrar una solución permanente a problemas potenciales, cuando estos se identifican en un producto, servicio o sistema de gestión de calidad.

Calidad: La calidad es el conjunto de características de una entidad, producto o servicio, que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas.

Cliente: Se pueden clasificar en dos tipos de clientes; clientes internos como son todas aquellas personas que forman parte del proceso y clientes externos que son quienes reciben el producto o servicio final.

² ISO 9001:2000 Manual para la industria del servicio. ICONTEC. Bogota Colombia. 2002

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

2.1 Presentación de la Empresa

Escriba la reseña histórica de su organización. Incluya la dirección, teléfono, e-mail, pagina web; es decir, las formas que tenga para que sean contactados.

2.2 Estructura Organizacional

Describa la estructura como se encuentra conformada la alta dirección en su organización, es decir los nombres y sus cargos respectivos.

Explique las responsabilidades que tienen los miembros de la alta dirección en cuanto al mapa de procesos.

Por ejemplo:

- Identificación de los recursos necesarios para alcanzar los resultados planificados
- Definición de indicadores y metas relacionadas con los objetivos.
- Definición de la documentación que apoya la operación y control del proceso.
- Asignación de las responsabilidades específicas de las personas que participan del proceso

La responsabilidad especificada por las actividades del proceso se encuentran definidas y comunicadas a los demás miembros que participan en el proceso mediante los documentos que los soportan. Estos se pueden identificar mediante una matriz de interrelación Personal – Procesos. Cada uno de estos funcionarios reporta al líder del proceso los resultados relacionados con las actividades asignadas.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

2.3 Comité de Calidad

Usted puede formar un Comité de Calidad en su organización, si decide hacerlo, redacte las funciones que tiene; Por ejemplo:

- Efectuar el seguimiento a las tareas asignadas durante la etapa de implementación.
- Efectuar el seguimiento a las acciones correctivas o preventivas y a las quejas y reclamos de los clientes.
- Aprobar los recursos.

Además, escriba las personas que conforman su comité de calidad, junto con sus respectivos cargos, incluya el coordinador o representante de la dirección en el sistema. Recuerde programar las reuniones periódicamente.

2.4 Clientes

Escriba los clientes a los cuales su SIA le presta los servicios de importación y/o exportación. Además puede especificar a que sector del mercado va dirigido su servicio.

Es aconsejable, manejar dentro del SGC una base de datos de los clientes, la cual deberá ser actualizada permanentemente.

2.5 Servicios

Enuncie los servicios que presta su SIA, seguidamente detalle cada uno de ellos. Por ejemplo:

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

Para **Importaciones**

- ☞ Control previo sobre el arribo de sus mercancías, cargue, descargue y certificación de la misma.
- ☞ Informe sobre el estado físico de sus mercancías.
- ☞ Elaboración, presentación y aprobación ante el Mincomex Regional Cartagena de sus registros, licencias.
- ☞ Elaboración de sus planes Vallejo para materias primas o repuestos y equipos.
- ☞ Elaboración, liquidación, presentación y sustentación de sus declaraciones de aduana y declaraciones de valor, ante la DIAN, clasificándolas de acuerdo con su modalidad, gravamen y autoliquidación de impuestos para pago en la entidad financiera autorizada.

Para el manejo de las **Exportaciones**:

- ☞ Elaboración del Dex (Documento de Exportación), con base en la factura.
- ☞ Elaboración del Conocimiento de Embarque (B/L).
- ☞ Presentación de Documentos de embarque ante naviero y muelle para autorizar embarque de mercancías.
- ☞ Reclamo B/L liquidado para entrega documentación.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

3. Elementos Estratégicos

3.1 Misión

Escriba la razón esencial de ser y existir de su empresa, para la cual fue creada, por ejemplo:

“Ofrecer a nuestros clientes, en cualquier sector productivo y comercial, servicios de calidad, confiables y oportunos que satisfagan sus necesidades en el área de importación y exportación, con un correcto manejo de nuestros recursos, herramientas y sistemas administrativos”.

3.2 Visión

Describa la imagen que usted pretende para su futuro, es decir, a donde quiere llegar en un tiempo definido. Por ejemplo:

“En el 2.009 nos proyectamos como la compañía líder en la gestión de intermediación aduanera en la ciudad de Cartagena, basados en una alta confiabilidad de nuestros clientes, caracterizados por un correcto cumplimiento de las disposiciones legales.”

3.3 Política de Calidad

Defina una Política de Calidad en la cual usted le permita a sus clientes conocer con que tipo de organización van a relacionarse, inspirándoles la confianza de que han tomado la elección correcta, sin olvidar que esta política de calidad debe ir

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

directamente relacionada con sus declaraciones de misión, visión, valores y ética.
Por ejemplo:

” La alta dirección y sus colaboradores con amplia experiencia en el área de importación y exportación, se compromete con los clientes a entregar servicios oportunos y confiables, con base en una capacitación permanente, actualización tecnológica, y una mejora continua de nuestros procesos respaldado en un trabajo en equipo a nivel interno y externo”.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

4. Sistema de Calidad

4.1 Alcance y Exclusiones

Determine hasta donde va a involucrar las funciones de su SIA, teniendo en cuenta el tipo de actividades que va a realizar. En este caso tratamos las actividades concernientes a los procesos de importación y exportación.

El sistema de calidad en las Sociedades de Intermediación Aduanera cubre todos los requisitos especificados en la norma NTC-ISO 9001-2000, a excepción de los siguientes:

- 7.3 Diseño y desarrollo porque el servicio se encuentra definido en la Legislación aduanera, decreto 2685.
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación de servicio, ya que los requisitos relacionados con el servicio pueden verificarse antes de la entrega del mismo.
- 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición, ya que no se requieren de estos, durante la prestación del servicio.

4.2 Requisitos Generales

La SIA, para dar cumplimiento de sus políticas y objetivos, debe establecer, documentar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad como una forma de asegurar que sus servicios cumplan los requerimientos especificados por sus

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

clientes, la norma y propios de la empresa. Por lo tanto debe redactar, como su empresa lograría:

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

Podría colocar en esta sección de su manual de calidad ,el Mapa de Procesos de su SIA y caracterización de los procesos (**véase anexo E**), en el cual describa los procesos e interacción necesarios para implementar el sistema de gestión de calidad en su organización.

4.3 Requisitos de la Documentación

Escriba en esta sección del Manual todos los documentos requeridos por ISO 9001:2000 para la implementación del sistema en su SIA. Los documentos básicamente requeridos son:

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad. (Remítase a 3.2)
- Un Manual de Calidad.
- Una adecuada documentación de los procedimientos requeridos en ISO 9001:2000. En forma específica se requieren procedimientos documentados para:
 - ☞ Control de Documentos
 - ☞ Control de Registros
 - ☞ Control de Producto no Conforme
 - ☞ Auditorias Internas
 - ☞ Acciones Correctivas
 - ☞ Acciones Preventivas
- Los documentos necesitados por la SIA para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Algunos ejemplos de estos documentos pueden ser los siguientes:
 - ☞ Instructivo para la creación del No. Shipment y Bill of Landing Instruction
 - ☞ Instructivo para Extracción Información para Procesos Aduaneros
 - ☞ Instructivo para Solicitud de Ingreso de la Carga al Puerto
 - ☞ Instructivo para la Elaboración y Autorización del DEX Provisional y Declaración Simplificada y Muestras sin Valor Comercial
 - ☞ Instructivo para la Elaboración de Documentos de Embarque
 - ☞ Instructivo para el Despacho de la Mercancía y Transporte al Puerto
 - ☞ Instructivo para el Ingreso de la Mercancía al Puerto e Inspección
 - ☞ Instructivo para la Facturación
 - ☞ Instructivo para la Elaboración y Autorización del DEX Definitivo

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

-  Instructivo para la Apertura de D.O.
-  Instructivo para la Liberación del Documento de Transporte
-  Instructivo para la Nacionalización en el Puerto
-  Instructivo para la Elaboración de Registros de Importación
-  Instructivo para la Elaboración y Pago de Declaraciones de Importación
-  Instructivo para la Solicitud de Levante
-  Procedimiento atención de quejas

o Los registros requeridos por ISO 9001:2000. Pueden ser los siguientes:

-  Registro de acciones correctivas y preventivas
-  Registro acta comité de calidad
-  Registro de revisión por la gerencia
-  Registro de Satisfacción del Cliente
-  Registro de Revisión de los requisitos del cliente
-  Registro de Auditorias Internas
-  Registro de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores
-  Registro de Mantenimiento, Infraestructura y Equipo
-  Registro de Control de Documentos
-  Registro de control de Registros
-  Listado Maestro de Documentos
-  Registro de la Liberación o Levante de Mercancía
-  Registro de Quejas y Reclamos
-  Registro de Producto No Conforme
-  Registro de educación, formación, habilidades y experiencia del recurso humano.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.1 Gestión de la Dirección

En esta sección debe describir el compromiso de la dirección, el enfoque al cliente, la planificación del SGC, la planificación de los procesos, las revisiones de la gerencia y los resultados de dichas revisiones que se llevarán a cabo en su empresa.

Además, debe definir su estructura organizacional la cual incluye la responsabilidad y autoridad. También debe determinar el representante de la Dirección, quien será el responsable de

- Coordinar los comités de calidad necesarios para establecer y seguir los procesos del sistema de Gestión de calidad.
- Informar a la Gerencia sobre el desempeño del sistema de calidad y cualquier necesidad de mejora mediante el resultado de los indicadores.
- Asegurar el mantenimiento del SGC e identificación de oportunidades de mejora, mediante planeación de las auditorias internas y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, entre otros.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

En esta sección usted debe asegurar que los servicios que se contratan cumplan los requisitos establecidos por la empresa, llevando a cabo un análisis completo de cada actividad. También debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto incluyendo: edificios, espacios de trabajo y servicios asociados, equipos para los procesos (hardware o software), servicios de apoyo (transporte ó comunicación).

6.2 Mantenimiento e Infraestructura

Describa en esta sección, los equipos, programas, instalaciones y demás con los que cuenta la su SIA para la prestación de los servicios y el desarrollo de las actividades diarias de la empresa y el control de las operaciones de la misma.

6.3. Recurso Humano

Aquí debe demostrar que su personal es competente y puede cumplir con los requisitos exigidos por los clientes; basándose en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Además debe nombrar los soportes o procedimientos para que la prestación de los servicios de importación y exportación sea óptima. Ejemplo: Procedimientos de selección de personal, manual de funciones y responsabilidades.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la Realización del producto

En esta sección, puede enunciar el mapa de procesos, enfocándose en los procesos necesarios para la prestación del servicio. Además, en la caracterización de los procesos puede explicar mejor este punto (**ANEXO E**).

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Describa los requisitos del cliente, además, los establecidos por la empresa y los legales establecidos en la legislación aduanera, captados mediante la afiliación a entidades como Legis, Fitac, etc.

7.2.1 Evaluación del Cliente

En esta sección usted debe realizar un estudio de los clientes de su SIA y de la capacidad de la empresa para cumplir con sus requisitos.

Esto se hace con el fin de analizar la situación actual de su empresa y ver si cuentan con los recursos adecuados para satisfacer los requisitos de los clientes en mención.

7.2.2 Exportaciones

Aquí debe asegurarse que todos los trámites relacionados con las exportaciones sean oportunos y cumplan con los requisitos establecidos por los clientes.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

7.2.3 Importaciones

Aquí deben asegurarse que todos los trámites relacionados con las importaciones sean oportunos y cumplan con los requisitos establecidos por los clientes.

7.3 COMPRAS

7.3.1 Proceso de Compras

Identifique que servicios compra su SIA, que pueden afectar la calidad del su prestación del servicio a los clientes. Por ejemplo:

- Servicios de operación portuaria
- Servicio de transporte

y describa la forma en la cual, asegura que los servicios cumplan las requisitos establecidos.

También debe identificar la información de las compras y la verificación de los productos comprados, describiendo el tratamiento que su empresa le da a cada uno de estos puntos.

CAPITULO No.		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			SIA
HOJA	DE	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CODIGO: MSGC-SIA-001		FECHA DE EMISIÓN:	FECHA APROBACIÓN:	VERSIÓN No.: 001	

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

En esta sección debe describir la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del producto.
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

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

8.1. Análisis de Datos

Defina los datos que se analizan para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y que permiten evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.

Este análisis de datos incluye información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- El desempeño de los proveedores

8.2. Control del Producto No Conforme

Describa las disposiciones a seguir cuando se presentan situaciones que generan o pueden generar no conformidad en el servicio. Además, la forma en la cual se registran, y el responsable de dar soluciones a ellas. Sin embargo, puede solo enunciar el procedimiento que se encarga de dar solución y tratamiento a estas no conformidades.

ANEXO E. MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Como se había comentado, un proceso son los pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios (outputs) a partir de determinadas entradas (inputs). Para la realización del mapa de procesos, se deben identificar inicialmente los procesos de dirección, de prestación del servicio y de apoyo.

a) Identificación de procesos de dirección, de realización del producto o prestación del servicio y de soporte.

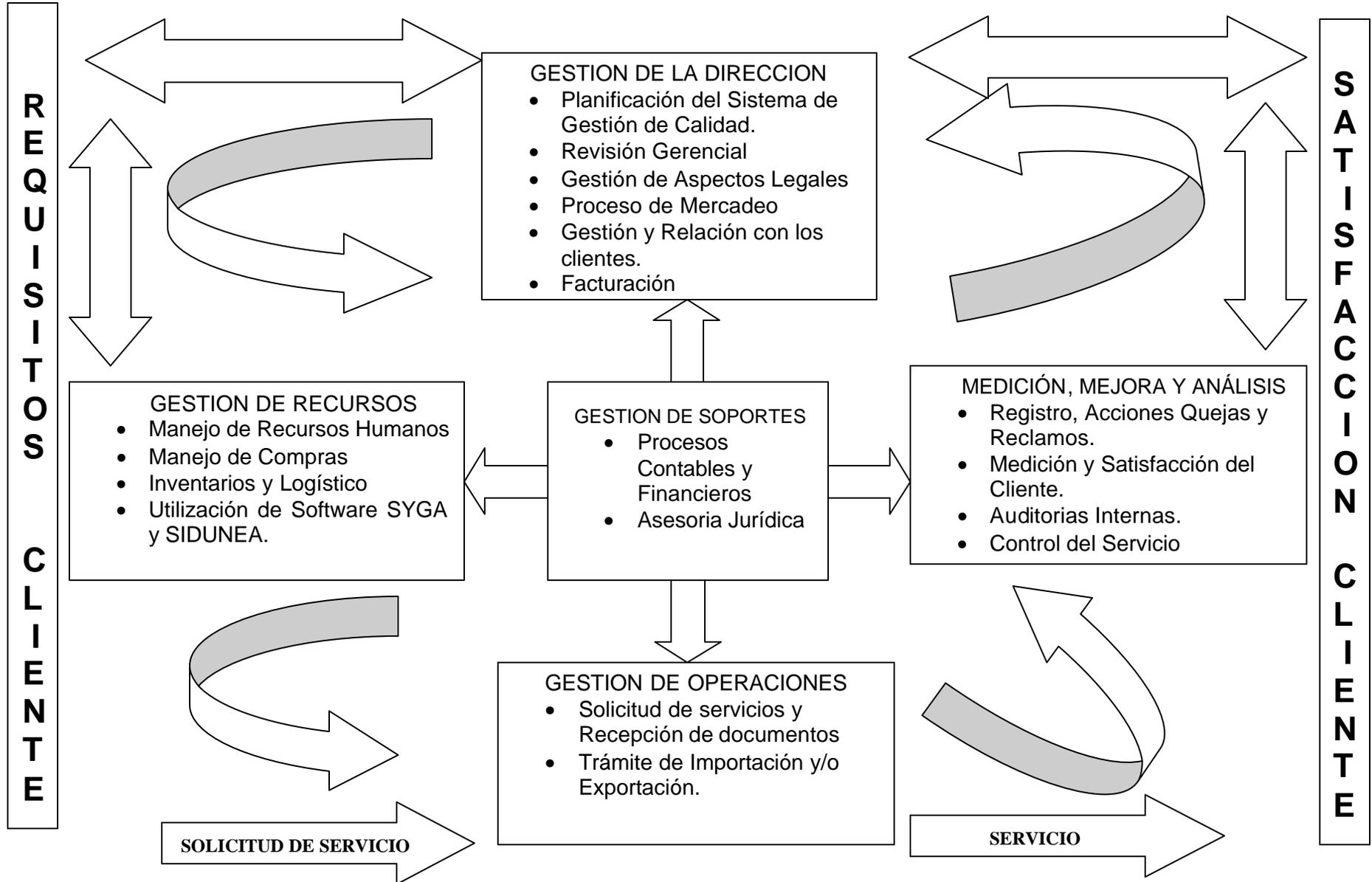
Se puede hablar de tres tipos de procesos:

- Procesos de dirección: son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades. Se suelen referir a las leyes, normativas,... aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo.
- Procesos de realización del producto o prestación del servicio: Atañen a diferentes áreas del Servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales del Servicio, su razón de ser.
- Procesos de Apoyo: Dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un Servicio. Son los procesos que realizan otros Servicios de las SIA y que nos ayudan a la hora de realizar nuestros procesos fundamentales.

b) Construcción del mapa de procesos.

Una vez identificados todos estos procesos pueden organizarse en un mapa de procesos, en el cual se observa la secuencia e interacción entre ellos. A continuación presentamos un modelo de mapa de procesos de una SIA.

MAPA DE PROCESOS



c). Caracterización de los procesos

Después de la realización del mapa de procesos, se procede a hacer la caracterización de los procesos, desarrollando como mínimo los siguientes ítem con cada uno de los procesos de dirección, realización del producto o prestación del servicio y procesos de apoyo.

- a) Nombre del proceso
- b) Objetivo del Proceso
- c) Entradas y Salidas del proceso
- d) Clientes del proceso
- e) Proveedores del Proceso
- f) Responsable del proceso
- g) Recursos
- h) Seguimiento y Medición (**Ver Anexo F**)
- i) Procesos de Soporte
- j) Documentos
- k) Requisitos por Cumplir

Si se requiere detallar las actividades de un proceso, se puede hacer por medio de un diagrama de flujo.

Ejemplo:

PROCESO: FACTURACIÓN

OBJETIVO: Realizar la facturación de los servicios de importación y/o exportación de manera oportuna y adecuada

PROVEEDORES

-Mercadeo
-Trámite de Importación y Exportación.

ENTRADAS
Documentos
Información

Recepción de la Documentación
Verificación de los requisitos
Realización de la Factura

SALIDAS
Factura

CLIENTES
Contabilidad y Finanzas

RESPONSABLES

Jefe de Contabilidad

PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/SEGUIMIENTO

- Tiempo de Facturación
- Cantidad de facturas Anuladas por error

DOCUMENTOS

Procedimientos
Facturación P-FAC-01
Registros
Factura RF-01
Facturas Anuladas RF-02

PROCESOS DE SOPORTE

- Sistemas
- Mantenimiento
- Recursos Humanos

RECURSOS

- Facturas preimpresas
- Software
- Computador
- Persona Competente

REQUISITOS A CUMPLIR

DIAN
NTC-ISO 9001
Empresa

ANEXO F. MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En esta matriz, se identifica el nombre del proceso, indicador de gestión y el registro que se debe tener, para asegurar métodos y procedimientos de medición y registro. Además, se debe desarrollar con cada uno de los elementos que conforman los procesos de dirección, realización del producto o prestación del servicio y procesos de apoyo. En la columna correspondiente al avance, se registra el progreso de los indicadores de gestión mes a mes. Éste se muestra a través del punto h) de la caracterización de los proceso.

Ejemplos:

NOMBRE DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	INDICADOR DE GESTIÓN	REGISTRO	AVANCE			
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Facturación	Tiempo de Facturación	Tiempo (Días)	RF-01				
	Anulación de Facturas por error	Cantidad (Número)	RF-02				
Manejo de Compras	Proveedor	Tiempo (Días)	TE-01				
	Insumo	Costos (\$)	TI-01				