

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA
EMPRESA RECURSOS MARÍTIMOS – RECUMAR LTDA.**

CLARA SUSANA CORREA ZAPPA

RONNY CORDERO NEWBALL

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.

2008

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA
EMPRESA RECURSOS MARÍTIMOS – RECUMAR LTDA.**

Monografía presentada para optar título de Ingeniero Industrial

ASESOR
Paula Alejandra De León Mejía
Ingeniera Industrial
Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad

CLARA SUSANA CORREA ZAPPA

RONNY CORDERO NEWBALL

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
MINOR LOGISTICA Y PRODUCTIVIDAD
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.**

2008

REGLAMENTO ACADÉMICO

(ARTICULO 107)

La Tecnológica de Bolívar institución universitaria, se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin autorización.

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Cartagena de Indias D. T. y C.; 10 de Abril de 2008

AGRADECIMIENTOS

Los autores manifiestan sus más sinceros agradecimientos a:

Al capitán de altura Ricardo Izquierdo González, Director Comercial Recumar Ltda. y a la señora Mónica Sofía De León Mejía, Gerente General Recumar Ltda. , por darnos la oportunidad de participar en el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad de Recumar Ltda. , por brindarnos siempre su apoyo y colaboración.

A la ingeniería Paula Alejandra De León Mejía, Asesora del proyecto, por su guía y orientación diaria, por estar siempre dispuesta a ayudarnos y a compartir su filosofía de vida.

A todos los empleados de Recumar Ltda. , quienes con su trabajo y dedicación nos ayudaron día a día en el desarrollo de este proyecto.

A la Universidad Tecnológica de Bolívar y su cuerpo docente, por proporcionarnos la formación necesaria para desenvolvernos como excelentes profesionales.

A Dios, por darme la fortaleza para levantarme ante las dificultades y voluntad para seguir siempre adelante.

A mi padre, por estar siempre dispuesto a ayudarme y escucharme incondicionalmente.

A mi madre, por brindarme su amor y comprensión, deseando siempre lo mejor para mi.

A mis hermanos, por impulsarme a ser cada día mejor y un ejemplo a seguir para ellos.

A Ronny, por ser mi compañero y amigo siempre que lo necesito.

A mis amigos y amigas, por comprenderme durante el desarrollo de este trabajo.

Clara Susana Correa Zappa

A Dios, por brindarme la vida y la oportunidad de seguir el camino, derrumbando obstáculos y cada día hacerme más fuerte ante las adversidades.

A mis padres, Santo y Namer, por el apoyo brindado durante mi carrera, por los consejos “cansones” que siempre me han dado.

A mi madre, Carmen, por su comprensión, apoyo incondicional y amor, que siempre fueron razón para seguir adelante por el buen camino.

A Clary, por estar a mi lado, por su disposición, apoyo y cariño.

A todos los que de una forma u otra, me ayudaron a salir adelante en mi carrera.

Ronny Cordero Newball

RESUMEN

OBJETIVO

Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad, a partir de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, mediante el diseño de un manual de calidad y la estructuración de un manual de procedimientos, con sus respectivos formatos e instructivos, desarrollando un plan para la implementación del sistema de gestión de calidad diseñado, en la empresa RECUMAR LTDA.

METODOLOGIA

Para la realización de este proyecto, hemos utilizado investigaciones descriptivas, así como investigaciones aplicativas y correccionales, las cuales permitieron el diseño y estructuración de los manuales de calidad y procedimientos, como base fundamental para el desarrollo del plan de implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Recursos Marítimos - RECUMAR LTDA. En primera instancia se realizó una revisión de la situación actual de la empresa, entrevistando a la dirección y demás miembros de la organización, llevándonos a realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, el cual fue base fundamental para la identificación de las fortalezas y falencias de la organización, a partir del cual

se desarrollaron los manuales de calidad y procedimientos, los cuales sirven como instrumentos de apoyo a la estandarización de procesos y productividad de la empresa, propendiendo en la mejora continua y difusión de la cultura de la calidad organizacional.

Luego se elaboró un plan de acción para el diseño y estructuración de los manuales de calidad y procedimientos; donde se evidencian los recursos, responsables y actividades a ejecutar.

Una vez aprobada la documentación diseñada, se procedió a la divulgación y sensibilización organizacional, a través de un plan de implementación.

Finalmente se diseñaron indicadores que permitieron evidenciar la mejora del desempeño organizacional.

RESULTADOS

Diseño e implementación de un Manual de Calidad y Procedimientos, en los cuales se muestra el desarrollo de las actividades internas de la organización y la estructura del sistema de gestión de calidad; constituyéndose en herramientas de apoyo para garantizar la calidad en los servicios, y por ende la satisfacción del cliente.

INTRODUCCIÓN

Dada la globalización de la economía y el entorno cambiante la mejor estrategia para generar ventajas competitivas es garantizar la completa satisfacción de los clientes, un cliente satisfecho es aquel que tiene la plena confianza en la capacidad de la organización, para cumplir los compromisos pactados y percibe beneficios superiores a sus expectativas originales.

RECUMAR LTDA es una empresa que ofrece servicios y consultorías en el campo marítimo, portuario y ambiental; consolidada en el mercado con más de 15 años de experiencia, abierta a los mercados internacionales; es por eso que decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para consolidar esta visión proyectada a ser líder en el 2009 dentro del sector marítimo, portuario y ambiental.

Se trata de una decisión estrategia de la empresa, ya que los sistemas de gestión de calidad son una herramienta de apoyo para garantizar la calidad en los servicios, y por ende la satisfacción del cliente. Recumar Ltda. Ha decidido enfrentar los retos de la competitividad con la certificación de su sistema de gestión de calidad, ya que algunos clientes buscan la confianza que les puede ofrecer una empresa que cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado.

Se diseñó un sistema de gestión de calidad para Recumar Ltda. Teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 y las necesidades de todas las partes interesadas en los resultados de la organización.

De igual forma se desarrolló un plan de implementación, para la puesta en marcha del manual de procedimientos y de calidad diseñados; constituyéndose, ambos, en herramientas que generan mayor confianza y credibilidad en los servicios ofrecidos, normalizando todos los procesos y propiciando la motivación de personal para un trabajo ordenado y uniforme, buscando el mejoramiento continuo de la organización.

Actualmente Recumar Ltda. Se encuentra a la espera de la auditoria de otorgamiento por parte del ICONTEC, para certificar el sistema de gestión de calidad desarrollado e implementado.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 ASPECTOS GENERALES

1.2 PLANEACION ESTRATEGICA

1.2.1 Misión

1.2.2 Visión

1.2.3. Valores

1.3 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

1.3.1 Auditorias Ambientales

1.3.2 Asesorias y Consultorías

1.3.3 Capacitación

1.3.4 Interventorias

1.3.5 Servicios Especiales

1.4 PLANTA DE PERSONAL

1.5 CLIENTES

2. DIAGNOSTICO DE RECUMAR LTDA RESPECTO A LOS

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 200

2.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

2.2 REPRESENTACION GRAFICA DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

3. CRONOGRAMA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1.1. Definición

3.1.2. Metodología

3.2 .MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.2.1. Definición

3.2.2. Metodología

3.2.3 Indicadores

3.3 MANUAL DE CALIDAD

3.3.1. Definición

3.3.2. Metodología

4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6. CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 ASPECTOS GENERALES

RECUMAR es una empresa que ofrece servicios y consultorías en el campo marítimo, portuario y ambiental, fundada el 10 de Marzo de 1993, en Cartagena De Indias D. T. y C. – Colombia.

Tabla No. 1 Aspectos Generales Recumar Ltda.

Razón social	Recursos Marítimos – RECUMAR LTDA
NIT	800.189.764-2.
Dirección:	Calle 33 No. 8-10, La Matuna, Edificio Araujo Of. 206.
Ciudad	Cartagena, Bolívar
Teléfonos	(57 5) 664 2288 – 660 2137
Fax	(57 5) 664 2288
E-mail	servicioalcliente@recumar.com.co
Página web	www.recumar.com.co
Registro de Operador Portuario	Resolución No. 005466 de Diciembre 12 de 2006
Registro DIMAR	029

Fuente: Diseño Propio

1.2 PLANEACIÓN ESTRATEGICA

1.2.1. Misión

“Prestar a nuestros clientes un servicio con altos estándares de calidad a través del desarrollo y ejecución de servicios, asesorías, consultorías y proyectos especiales en el sector portuario, marítimo y ambiental, utilizando como base el talento humano idóneo y el mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades y expectativas del mismo”

1.2.2. Visión

“Ser reconocida como la empresa líder, seria y confiable en la prestación de servicios, consultorías y asesorías portuarias, marítimas y ambientales de las más alta calidad, basados en el cumplimiento de las normas, valores y el desarrollo del talento humano”

1.2.3. Valores

- Liderazgo
- Respeto
- Pro actividad

- Transparencia
- Responsabilidad
- Amor
- Calidad

1.3. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

1.3.1 Auditorias Ambientales

La auditoria ambiental es un proceso de evaluación objetiva del grado de cumplimiento de un proyecto o procesos con las políticas, leyes, regulaciones y resoluciones ambientales aplicables, lo que se conoce como auditoria de cumplimiento.

La auditoria ambiental también se define como la evaluación de la gestión que se desarrolla durante un proceso.

La auditoria ambiental que realiza RECUMAR LTDA tendrá los siguientes objetivos específicos:

1. Asegurar el cumplimiento de las regulaciones locales y nacionales.
2. Asegurar el cumplimiento de las normas y políticas ambientales de las Empresas.
3. Control de calidad de medidas o controles de mitigación contenidos en el Plan de Manejo Ambiental.
4. Identificación de riesgos no contemplados en PMA y no reglamentados, con el objeto de prevenir la repetición de los mismos en el futuro.

5. Evaluación de las medidas contenidas en el Plan de Contingencia, principalmente para detectar puntos débiles y críticos que puedan necesitar mejoras. Esto es especialmente positivo después de la ocurrencia de cualquier eventualidad que haya requerido la activación del Plan de Contingencia.

1.3.2. Asesorías Y Consultorías

1. Programa de mantenimiento e inspecciones a instalaciones y equipos marítimos y fluviales.
2. Programas de mantenimiento e inspecciones a equipos para el control de la contaminación.
3. Análisis de las condiciones de operación marítima y seguridad industrial y elaboración o revisión de manuales para la misma.
4. Análisis de planes de contingencia para derrames de hidrocarburos y su elaboración si no existen.
5. Asesoría para la elaboración de manuales administrativos, para el manejo de materiales y repuestos y reglamento de trabajo.
6. Estudios de procesos y procedimientos en operaciones marítimas y fluviales.
7. Asesorías en la operación y administración de equipos e instalaciones marítimas y fluviales.
8. Estudios para la determinación de necesidades de recursos y facilidades.

9. Estudio de Factibilidad económica, técnica y ambiental en la actividad marítima.

1.3.3. Capacitación

1. En las operaciones portuarias con buques, petroleros, barcazas, remolcadores y lanchas.
2. En inspecciones de seguridad industrial a petroleros, barcazas para el transporte de hidrocarburos y buques en general.
3. En mantenimiento y operaciones de instalaciones monoboja y multiboja y en facilidades costa afuera.
4. En la practica de la seguridad industrial, control de incendios y control ambiental en la industria marítima.
5. En la aplicación de regulaciones internacionales como SOLAS y MARPOL, uso correcto de comunicaciones y principios básicos de operación marina.

1.3.4 Interventorías

En todo tipo de proyectos marítimo y/o fluvial se ofrece la interventoria en las áreas de administración, operaciones, ingeniería y diseño.

1.3.5 Servicios Especiales

- Administración de buques en astillero
- Administración y operación de proyectos especiales, equipos y/o recursos.
- Desarrollo y supervisión de programas de mantenimiento e inspecciones a instalaciones marítimas y/o fluviales.
- Operación y mantenimiento de terminales costa afuera.

1.4 PLANTA DE PERSONAL

Tabla No. 2 Planta de Personal de Recumar Ltda.

Sección	Total	Hombre	Mujer	Horarios	Tiempos de Descanso
Administrativa	2		2	8 a.m. – 5 p.m.	12 p.m. – 1 p.m.
Administrativa	1		1	8 a.m. – 12 p.m.	
Comercial	2	1	1	8 a.m. – 5 p.m.	12 p.m. – 1 p.m.
Proyectos	2	1	1	8 a.m. – 5 p.m.	1 p.m. -2 p.m.
Operativa	1	1		8 a.m. – 6 p.m.	12 p.m. – 1 p.m.

Fuente: Diseño Propio

Recumar Ltda. Cuenta en la actualidad con 8 empleados de planta y según los requerimientos de cada proyecto sub-contrata el personal.

1.5 CLIENTES

RECUMAR LTDA. Está encaminada a prestar servicios, asesorías y consultorías a todas las empresas del sector marítimo, portuario y ambiental.

Los clientes de la organización se pueden enumerar así:

- Organizaciones, Empresas, Compañías y funcionarios del sector marítimo, portuario y ambiental.
- Terminales Marítimo Petroleros.
- Terminales Portuarias.
- Empresas Carboníferas.
- Sociedades Portuarias Regionales.
- Terminales Fluviales.
- Compañías de Remolcadores.
- Autoridades Marítimas y portuarias nacionales e internacionales.
- Casas clasificadoras.
- Astilleros.
- Empresas Cementeras.
- Compañías de seguridad y protección portuaria.

2. DIAGNÓSTICO DE RECUMAR LTDA RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 200

El objetivo del diagnóstico es ofrecer una visión acerca del estado actual de desarrollo de Recumar Ltda. Respecto a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Lo cual evidencia el nivel de la organización respecto a la aplicación de la norma y el estado de sus procesos.

Con este diagnóstico se podrán identificar las debilidades y fortalezas que posee la organización respecto a la norma, para diseñar un plan de acción que permita enfocarse en las falencias para el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad.

La metodología utilizada para la elaboración del diagnóstico, fue cuestionar cada uno de los DEBE de la norma ISO 9001:2000, definiendo una escala de valoración que evidencie el nivel de aplicación y situación actual en la Recumar Ltda., e inmediatamente presenta las acciones para alcanzar el cumplimiento del requisito.

Una vez definido el Cuestionario, se realizó una Charla con cada uno de los empleados, para familiarizarlos con la actividad a realizar y la escala de valoración definida; luego por observación directa de cada una de las actividades realizadas para la prestación de los servicios y entrevista con la

Gerente General y cada uno de los empleados, se diligenció el cuestionario de diagnóstico.

La escala de Valoración fue la siguiente:

Tabla No. 3 Escala de Valoración para la realización del diagnóstico

Nivel de Aplicación (%)	Descripción
0	Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
25	Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
50	Requisito Definido, No Documentado, Aplicado
75	Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
100	Requisito Definido, Documentado, Aplicado

Fuente: Diseño Propio

CUADRO N° 1. Diagnostico RECUMAR LTDA.

DIAGNOSTICO SITUACION ACTUAL EN RECUMAR LTDA.							
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD							
4.1 REQUISITOS GENERALES							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Ha establecido, documentado, implementado y mantiene un SGC?	RECUMAR LTDA. No cuenta con un SGC diseñado ni estructurado.	X					Diseñar e implementar un SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
¿RECUMAR LTDA. Tiene identificados los procesos y su interacción?	No se encuentran documentados los procesos necesarios para la prestación del servicio a satisfacción ni la interacción de los mismos.		X				Diseñar Mapa de Procesos, Caracterización de Procesos.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

4.1 REQUISITOS GENERALES

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como en control de los procesos sean eficaces?	No se encuentran definidos ni documentados los mecanismos de inspección y verificación de los procesos.	X					Definir Variables a controlar en cada proceso, para garantizar que el servicio prestado cumple con los requisitos del cliente.
¿RECUMAR LTDA. Asegura la disponibilidad de los recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos?	No se encuentra documentada la asignación de recursos para cada proceso.		X				Diseñar y definir Presupuesto organizacional.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

4.1 REQUISITOS GENERALES

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos?	No se encuentran documentados los mecanismos que permitan el seguimiento a los procesos, su verificación y análisis.		X				Diseñar Indicadores de Gestión de los Procesos.
¿RECUMAR LTDA. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados y la mejora continua de los procesos?	No se encuentran documentados Planes de Calidad para la realización de los proyectos, ni los canales de retroalimentación para la mejora continua.		X				Definir No Conformidad, criterios de aceptación del servicio, Acciones, Mejora Continua. Diseñar Plan de Calidad para el desarrollo de los proyectos.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

4.1 REQUISITOS GENERALES							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000?	Recumar Ltda. desconoce los requisitos descritos en la norma ISO 9001: 2000	X					Charla de Sensibilización y de aplicación de la norma ISO 9001:200 en Recumar Ltda. Orientar la organización hacia el cliente.
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION							
¿RECUMAR LTDA. Cuenta con una declaración documentada de una política de calidad y objetivos de calidad?	No se encuentran definidos Política de Calidad ni Objetivos de Calidad, pero se cuenta con Misión y Visión organizacional.	X					Definir Política de Calidad y Objetivos de Calidad. Estableciendo directrices organizacionales en calidad y los requisitos del cliente.
¿RECUMAR LTDA. Posee un manual de calidad?	No se encuentra definido un Manual de Calidad.	X					Diseñar Manual de Calidad.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Cuenta con procedimientos documentados y aplicados, requeridos por el SGC?	No se cuentan con procedimientos definidos para cada proceso ni los obligatorios de la Norma ISO 9001:2000.	X					Identificar requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2000, procedimientos obligatorios y mapa de procesos de Recumar Ltda; Definir para los procesos identificados, procedimientos que describan las actividades necesarias para su realización a satisfacción.
¿RECUMAR LTDA. Tiene elaborados y aplicados los registros que exige el SGC?	No se elaboran ni aplican los registros que exigen la norma ISO 9001:2000.	X					Identificar los registros obligatorios de un SGC, descritos en la norma ISO 9001:2000, Incluir dentro de cada proceso los formatos necesarios para evidenciar su realización.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

4.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN								
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%		
¿RECUMAR LTDA. Ha establecido y mantiene un manual de calidad?	Recumar Ltda. No tiene definido ni documentado un Manual de Calidad.	X					Definir, Implementar y mantener un Manual de Calidad	
¿RECUMAR LTDA. Posee un procedimiento documentado para el control de los documentos y registros generados por el SGC?	Recumar Ltda. No posee un procedimiento para el control de documentos y registros generados por el desarrollo de sus actividades ni por el SGC.	X					Diseñar Procedimiento Documentado para el Control de Documentos y Registros generados por el SGC y prestación del servicio a satisfacción.	

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION							
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La alta dirección ha demostrado su compromiso con el SGC?	La alta dirección de Recumar, en cabeza de la gerente general, se encuentra motivada y ha demostrado su apoyo para el diseño e implementación del SGC.			X			Realizar reunión de inducción con los empleados y la gerencia general para explicar el proceso de calidad a iniciar; haciendo énfasis en el compromiso y empoderamiento.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?	Recumar Ltda. Realiza acercamientos y reuniones con los clientes hasta identificar los requisitos del servicio, para plasmar en una propuesta o proyecto el servicio que el cliente necesita además de un valor agregado organizacional.			X			Documentar la identificación de los requisitos del cliente, cumplimiento de los mismos y retroalimentación del servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.3 POLITICA DE CALIDAD							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La política de calidad está direccionada hacia el propósito y naturaleza de la empresa?	No se encuentra definida una política de calidad, por lo tanto no ha sido divulgada, ni revisada periódicamente para su continua adecuación.	X					Definir política de calidad, utilizando la metodología de la identificación de las directrices organizacionales, teniendo en cuenta los requisitos definidos en la norma ISO 9001:200, la satisfacción de los requisitos con el cliente y la mejora continua. Una vez definida, se debe divulgar a toda la organización, enfatizando en la contribución de cada uno de los empleados al logro de la misma. Definir objetivos de calidad, responsables, fechas de seguimiento y cumplimiento, que permitan el logro de la misma.
¿La política de calidad es comunicada y transmitida a todos los miembros de la organización?		X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.4 PLANIFICACION

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25 %	50 %	75%	100%	
¿La alta dirección se asegura de que se establecen los objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?	Recumar Ltda. No posee objetivos de calidad.	X					Definir objetivos de calidad, que permitan dar cumplimiento a la política de calidad; especificando las responsabilidades en cada nivel de la organización. Establecer Matriz de Cumplimiento de los objetivos de calidad.
¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?		X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.4 PLANIFICACION							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La alta dirección se asegura que la planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos, así como los objetivos de calidad?	Recumar Ltda. Define para cada proyecto las actividades necesarias para la prestación del servicio a satisfacción.			X			Definir Plan de Calidad para cada proyecto, identificando actividades, recursos, responsables y variables a controlar dentro de cada etapa, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los requisitos de los clientes; alineados simultáneamente al cumplimiento de los objetivos de calidad.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.4 PLANIFICACION							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La alta dirección se asegura de que se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste?	Recumar Ltda. No tiene definido un SGC.	X					Definir dentro del Manual de Calidad responsables para la revisión y aprobación de modificaciones y cambios dentro del SGC.
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN							
¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?	Recumar Ltda. Aplica un esquema jerárquico dentro de la organización, a partir del cual se aplican las responsabilidades y funciones en la organización.			X			Diseñar Organigrama, que permita evidenciar la estructura organizacional, funciones, roles y responsabilidades. Diseñar Manual de Funciones organizacional.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La alta dirección ha designado una persona para asegurar que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el SGC, le informe sobre el desempeño del mismo y de cualquier necesidad de mejora?	Recumar Ltda. Ha contratado la asesoría de una Especialista en SGC y un coordinador organizacional para garantizar un desempeño eficaz y eficiente del SGC.			X			Definir Representante de la Dirección.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN							
REQUISITO	SITUACIÓN ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que esta se efectúa considerando la eficacia del SGC?	Recumar Ltda. Ha definido como canal de comunicación interna principal interna el Correo electrónico.			X			Definir canales alternos de comunicación como carteleras públicas y corchos individuales.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.6 REVISION POR LA DIRECCION							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados?	La alta dirección no realiza reuniones periódicas a intervalos planificados para revisar el desempeño organizacional, ni de un SGC aun no definido.	X					Una vez diseñado e implementado el SGC, establecer reuniones periódicas de Comité de Calidad y revisiones por la Alta Dirección, que permitan verificar el desempeño del SGC, cumplimiento de política y objetivos de calidad, requisitos del cliente. Asegurando la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Se deben establecer registros que evidencien la realización de las revisiones y el plan de trabajo asociado. Definir dentro de un Procedimiento Documentado de Revisión por la Dirección, las actividades que se deben realizar, la información a analizar y los resultados que deben arrojar este proceso, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
¿La revisión por la dirección incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, política de calidad y objetivos de calidad?		X					
¿La alta dirección mantiene registros de las revisiones realizadas?		X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
La información de entrada para la revisión por la dirección incluye: Resultado de auditoria, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento, cambios que puedan afectar el SGC y recomendaciones para la mejora?	La alta dirección no realiza reuniones periódicas a intervalos planificados para revisar el desempeño organizacional, ni de un SGC aun no definido.	X					<p>Una vez diseñado e implementado el SGC, establecer reuniones periódicas de Comité de Calidad y revisiones por la Alta Dirección, que permitan verificar el desempeño del SGC, cumplimiento de política y objetivos de calidad, requisitos del cliente. Asegurando la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Se deben establecer registros que evidencien la realización de las revisiones y el plan de trabajo asociado.</p> <p>Definir dentro de un Procedimiento Documentado de Revisión por la Dirección, las actividades que se deben realizar, la información a analizar y los resultados que deben arrojar este proceso, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.</p>

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos?	La alta dirección no realiza reuniones periódicas a intervalos planificados para revisar el desempeño organizacional, ni de un SGC aun no definido.	X					Una vez diseñado e implementado el SGC, establecer reuniones periódicas de Comité de Calidad y revisiones por la Alta Dirección, que permitan verificar el desempeño del SGC, cumplimiento de política y objetivos de calidad, requisitos del cliente. Asegurando la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Se deben establecer registros que evidencien la realización de las revisiones y el plan de trabajo asociado. Definir dentro de un Procedimiento Documentado de Revisión por la Dirección, las actividades que se deben realizar, la información a analizar y los resultados que deben arrojar este proceso, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

6. GESTION DE LOS RECURSOS							
6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Suministra los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el funcionamiento del SGC y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos?	No se encuentran definidos los recursos necesarios para un SGC, pero la organización suministra los recursos necesarios para la prestación de un servicio a satisfacción.		X				Definir un presupuesto para el diseño e implementación del SGC, e incluir dentro del presupuesto organizacional un rubro obligatorio anual para el mantenimiento del SGC. Incluir como actividad, la definición y revisión de recursos necesarios para prestar un servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

6.2 RECURSOS HUMANOS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto, posee las competencias en base en educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	Recumar Ltda. Realiza una selección rigurosa del personal de planta y proyectos de acuerdo a las necesidades definidas para la prestación del servicio.			X			Definir Manual de Funciones, que incluya los perfiles de cargo de cada puesto de trabajo. Se deben asignar las actividades necesarias para la prestación de un servicio a satisfacción; exigiendo las competencias a cada persona para llevarlas a cabo; La competencia debe basarse en educación, habilidades, experiencia y formación.
¿RECUMAR LTDA. Ha determinado la competencia necesaria que debe poseer el personal que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio?			X				Definir mecanismos para la evaluación de las competencias del personal de acuerdo a las competencias definidas; que permitan realizar análisis comparativo para disminuir las brechas existentes a través de entrenamiento y formación.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

6.2 RECURSOS HUMANOS

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer las necesidades definidas?	Recumar Ltda. Entrena a su personal de acuerdo a las necesidades de los proyectos a realizar.		X				Definir Manual de Funciones, que incluya los perfiles de cargo de cada puesto de trabajo. Se deben asignar las actividades necesarias para la prestación de un servicio a satisfacción; exigiendo las competencias a cada persona para llevarlas a cabo; La competencia debe basarse en educación, habilidades, experiencia y formación. Definir mecanismos para la evaluación de las competencias del personal de acuerdo a las competencias definidas; que permitan realizar análisis comparativo para disminuir las brechas existentes a través de entrenamiento y formación.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

6.2 RECURSOS HUMANOS

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	Recumar Ltda. No posee un mecanismo para evaluar la eficacia de los entrenamientos recibidos.	X					Definir mecanismos para evaluar las actividades realizadas, charlas de capacitación y entrenamiento.
¿RECUMAR LTDA. Se asegura de que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad?	Recumar Ltda. Realiza una inducción a la organización y al cargo, cuando se contrata personal nuevo.		X				Realizar Charla personalizada con cada empleado, para que este sea consciente de la importancia de su trabajo y como con la realización de este contribuye al cumplimiento de los objetivos de calidad. Una vez finalizadas estas charlas, realizar socialización con la gerencia.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

6.2 RECURSOS HUMANOS

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Posee y mantiene los registros sobre educación, formación, capacitación de todo el personal?	Recumar Ltda.. tiene las hojas de vida de cada una de las personas que laboran en planta y proyectos.			X			Definir Carpeta para cada persona en Recumar Ltda. , donde se mantengan los registros que muestren las competencias que poseen los empleados, formación recibida y resultados de las mismas.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

6.3 INFRAESTRUCTURA							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	Recumar Ltda. Proporciona los recursos necesarios para la prestación de un servicio a satisfacción.		X				Identificar y Documentar los recursos necesarios para que el personal realice su trabajo, el espacio laboral adecuado, equipos y herramientas, para la prestación de un servicio acorde con las necesidades del cliente.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	Recumar Ltda. Provee un ambiente laboral adecuado y acogedor a sus empleados que permite la realización ergonómica de las labores.		X				Identificar mecanismos para proveer y gestionar el ambiente laboral. Divulgar Política de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio ambiente y asignar objetivos para su cumplimiento.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO							
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Tiene planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación del servicio?	Recumar Ltda. Planifica las etapas de la prestación del servicio para un proyecto específico.			X			Diseñar Plan de Calidad para cada proyecto a ejecutar, donde se definan las etapas en la realización de un proyecto, variables a controlar, responsables, tiempo y diseñar formatos (registros) que evidencien la realización de cada etapa, de acuerdo a los requisitos exigidos.
¿RECUMAR LTDA. Posee registro que evidencie las etapas de la prestación del servicio, donde se define el cumplimiento de los requisitos exigidos?	Recumar Ltda. Diseña una propuesta para cada proyecto a realizar, donde quedan definidas las etapas de prestación del servicio.			X			

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Tiene definidos los requisitos especificados y no especificados por el cliente para la prestación del servicio?	Recumar Ltda. Presenta una propuesta para la prestación del servicio de acuerdo a una necesidad expresada por el cliente o una oportunidad de negocio identificada.		X				Diseñar formato para le entrevista con el cliente, que permita comprender las necesidades explicitas e implícitas de la prestación del servicio; para su posterior revisión y poder garantizar que Recumar puede cumplir con los requisitos exigidos.
¿RECUMAR LTDA. Tiene definidos los requisitos reglamentarios y legales relacionados con el servicio?	Recumar Ltda. Ha definido la reglamentación portuaria, marítima y legislación aplicable a la prestación de sus servicios			X			Documentar para cada servicio la reglamentación y legislación aplicable, a través del Plan de Calidad.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Revisa los requisitos relacionados con el servicio y se mantiene registros de los resultados y acciones originadas en la revisión?	Recumar Ltda. A través del director comercial retroalimenta constantemente con el cliente los requisitos del servicio; pero no se poseen registros de estas revisiones.			X			Documentar el método de revisión y verificación de los requisitos del servicio expresados del cliente, canales de comunicación y control de cambios que puedan surgir en la propuesta o contrato.
¿RECUMAR LTDA. Determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes?				X			

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Planifica el diseño y desarrollo del servicio?	Debido a la naturaleza de Recumar Ltda. En el desarrollo normal de la prestación del servicio no realiza diseño y desarrollo, inclusive para la asesorías y consultorias.	X					Excluir este requisito del SGC, ya que Recumar Ltda. No realiza diseño y desarrollo para la prestación de sus servicios.
¿RECUMAR LTDA. Determina las etapas necesarias para la planificación del diseño y desarrollo del servicio?		X					
¿RECUMAR LTDA. Revisa, verifica y valida durante cada etapa del diseño y desarrollo del servicio?		X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Determina las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo del servicio?	Debido a la naturaleza de Recumar Ltda. En el desarrollo normal de la prestación del servicio no realiza diseño y desarrollo, inclusive para la asesorías y consultorías.	X					Excluir este requisito del SGC, ya que Recumar Ltda. No realiza diseño y desarrollo para la prestación de sus servicios.
¿RECUMAR LTDA. Gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo del servicio, para asegurar la comunicación eficaz y asignación de responsabilidades?		X					
¿RECUMAR LTDA. Actualiza los resultados de la planificación, a medida que progresa el diseño y desarrollo del servicio?		X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Ha determinado los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y mantiene registros de los mismos?	Debido a la naturaleza de Recumar Ltda. En el desarrollo normal de la prestación del servicio no	X					Excluir este requisito del SGC, ya que Recumar Ltda. No realiza diseño y desarrollo para la prestación de sus servicios.
¿RECUMAR LTDA. Proporciona los resultados del diseño y desarrollo del servicio, de tal manera que estos permitan la verificación respecto a los elementos de entrada?	realiza diseño y desarrollo, inclusive para la asesorías y consultorías.	X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Realiza en las etapas adecuadas revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo planificado y mantiene registros de los mismos?	Debido a la naturaleza de Recumar Ltda. En el desarrollo normal de la prestación del servicio no realiza diseño y desarrollo, inclusive para la asesorías y consultorías.	X					Excluir este requisito del SGC, ya que Recumar Ltda. No realiza diseño y desarrollo para la prestación de sus servicios.
¿RECUMAR LTDA. Realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado, completándose antes de la entrega o implementación del servicio; y se mantienen registro de esto?		X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Identifica, revisa, verifica y valida los cambios del diseño y desarrollo y mantiene registros de los mismos?	Debido a la naturaleza de Recumar Ltda. En el desarrollo normal de la prestación del servicio no realiza diseño y desarrollo, inclusive para la asesorías y consultorías.	X					Excluir este requisito del SGC, ya que Recumar Ltda. No realiza diseño y desarrollo para la prestación de sus servicios.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.4 COMPRAS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Posee proceso de compras?	Recumar Ltda. tiene definido un proceso de compras para la prestación de servicios profesionales y otros suministros necesarios para la prestación del servicio.		X				Diseñar Procedimiento Documentado que describa todas las actividades necesarias para la realización del proceso de compras. Identificar los productos o servicios que pueden afectar la calidad de la prestación del servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.4 COMPRAS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Asegura que el producto adquirido cumple con los requerimientos de compra especificados?	Recumar Ltda. Aplica la inspección visual para asegurarse de que el producto o servicio cumple con los requisitos de compra especificados.		X				Diseñar Formato para evidenciar la evaluación de la conformidad en los productos y servicios comprados, e incluir dentro del Procedimiento de compras, como una actividad posterior a la recepción del producto o servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.4 COMPRAS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Tiene definidos proveedores críticos, dependiendo del impacto del producto o servicio suministrado en la posterior prestación del servicio?	Recumar Ltda. Por ser una empresa de prestación de servicios, asesorías y consultorías marítimas y portuarias, posee una base de datos de profesionales para la contratación de personal de acuerdo al servicio a suministrar.		X				Identificar y definir dentro del Procedimiento de compras los proveedores críticos para la prestación del servicio, estableciendo mecanismos de control.
¿RECUMAR LTDA. Evalúa y selecciona a los proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?	Recumar Ltda. No evalúa ni selecciona los proveedores a contratar.	X					Definir mecanismo para controlar la selección y evaluación de proveedores teniendo en cuenta la capacidad para suministrar los servicios requeridos.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.4 COMPRAS

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Establece los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores?	Recumar Ltda. No ha establecido los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores a contratar	X					Definir criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de proveedores. Diseñar formatos que permitan evidenciar las evaluaciones realizadas.
¿La información de las compras a realizar describe claramente el producto o servicio?	Recumar Ltda. Determina cuales son los requerimientos del producto o servicio requerido, pero no los documenta formalmente		X				Cada vez que se realice una compra, documentar y especificar los requisitos del servicio o producto que se desee adquirir

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.4 COMPRAS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Cuenta con los registros para la evaluación y clasificación de los proveedores?	Recumar Ltda. No ha establecido registros para evaluar proveedores, ya que no evalúa y clasifica a sus proveedores a contratar	X					Establecer el procedimiento de evaluación de proveedores e incluir en este sus respectivos registros
¿RECUMAR LTDA. Se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados, antes de comunicárselos al proveedor?	Recumar Ltda. Realiza una revisión a los requisitos del producto o servicio antes de ser enviado al proveedor		X				Revisar cada orden de compra antes de expedirse, ya sea por la persona encargada de las compras o por la gerente general, donde está firme la orden y la fecha, con el fin de llevar un control en el proceso de compras.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.4 COMPRAS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto o servicio comprado, cumpla con los requisitos especificados?	Recumar Ltda. compara si el producto o servicio que adquiere contenga los requisitos previamente determinados, pero no ha establecido una inspección detallada, ni lleva registros de dicha inspección		X				Establecer mecanismos para la inspección y revisión de los productos o servicios comprados, determinando, según el tipo de producto o servicio, el responsable de la inspección y aceptación de conformidad.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL PRODUCTO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?	Recumar Ltda. Planifica a través de un plan de trabajo y propuesta cada una de las etapas para la prestación de un servicio o realización de un proyecto.			X			Definir Plan de Calidad para cada proyecto a realizar, donde se indiquen actividades, responsables, recursos, variables a controlar y fechas de cumplimiento.
¿RECUMAR LTDA. Valida los procesos de producción y prestación del servicio, donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	Recumar Ltda. No posee evidencia de la validación realizada en cada uno de sus procesos, ya que esta se realiza de forma visual; el servicio que se presta no permite una inspección posterior a su entrega.		X				Definir los criterios de aceptación de cada proceso, definiendo mecanismos que evidencien la capacidad para alcanzar los resultados esperados; garantizando que el servicio prestado cumple con los requisitos del cliente.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL PRODUCTO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Tiene una identificación y trazabilidad durante la producción y prestación del servicio?	Recumar Ltda. Tiene definidos los servicios resultantes durante cada etapa de la prestación del servicio o ejecución del proyecto, así como las responsabilidades asociadas a la realización del mismo.		X				Diseñar Formato que evidencie en que etapa se encuentra un proyecto en ejecución, que actividades sea han realizado y cuales faltan para culminar el mismo.
¿RECUMAR LTDA. Utiliza algún bien del cliente para prestación del servicio?	Recumar Ltda. utiliza de acuerdo a la naturaleza del proyecto pliegos de licitaciones , diseños, especificaciones, herramientas entre otros elementos proporcionados por el cliente , que permiten la prestación del servicio a satisfacción.		X				Definir y documentar mecanismos para identificar, salvaguardar y proteger todos los bienes proporcionados por el cliente, necesarios para la prestación del servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL PRODUCTO							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?	Recumar Ltda. se asegura que el servicio prestado este acorde con los requisitos expresados por el cliente, y preserva la conformidad del servicio hasta la entrega al destino previsto en el contrato.			X			Documentar los medios que utiliza Recumar Ltda. para preservar la conformidad del servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Utiliza equipos de medición durante la prestación del servicio? ¿Se calibran, o se verifican periódicamente a intervalos planificados?	Dada la naturaleza de los servicios de Recumar Ltda. No utiliza equipos de medición en la prestación del servicio; por lo tanto no lleva registros de los resultados de las calibraciones aplicables a dichos equipos.	X					Excluir este requisito del SGC, ya que Recumar Ltda. No ha definido dentro de la infraestructura necesaria para la prestación de servicios a satisfacción, equipos de medición susceptibles de verificación y calibración.
¿Se mantiene registros de los resultados de la calibración y verificación?		X					

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							
8.1 GENERALIDADES							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Tiene planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?	Recumar Ltda. Tiene definida la forma cómo realizará las actividades de seguimiento y medición para un proyecto específico.		X				Incluir dentro del Plan de Calidad del proyecto, los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora aplicables y necesarios para la prestación de un servicio a satisfacción. Diseñar Procedimiento para las actividades de Seguimiento, medición, análisis y mejora.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	Recumar Ltda. Realiza seguimiento del grado de satisfacción de sus clientes a través de llamadas telefónicas o conversaciones con el Director Comercial.			X			Documentar la forma como la organización recibe la información del grado de satisfacción de los requisitos del cliente, retroalimenta y mejora continuamente el SGC.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Determina los métodos para obtener la información relativa a la percepción del cliente y a la utilización de dicha información?	Recumar Ltda. no posee mecanismos para obtener la información relativa a la percepción del cliente respecto al servicio prestado.	X					Diseñar encuestas para la evaluación del servicio prestado y servicio postventa ofrecido por Recumar Ltda. Utilizar la información recopilada para prever No Conformidades o tendencias en la insatisfacción del servicio.
¿RECUMAR LTDA. Ha definido procedimientos para llevar a cabo auditorias internas de calidad?	Recumar Ltda. No lleva a cabo Auditorias internas de Calidad.	X					Definir procedimiento para la realización de auditorias internas de Calidad

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Aplica métodos que demuestren la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en el SGC?	Recumar Ltda. no aplica métodos que permitan evidenciar la capacidad de sus procesos para alcanzar los resultados previstos.	X					Definir criterios de aceptación y rechazo del servicio, seguimiento y medición de los procesos, estableciendo dentro del plan de calidad o procedimiento correspondiente como se deben cumplir. Establecer indicadores que permitan evidenciar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Lleva a cabo correcciones y acciones cuando no se alcancen los resultados en los procesos?	Recumar Ltda. Aplica corrección inmediata cuando no se alcanza el resultado esperado de un proceso.			X			Documentar el tipo de acciones realizadas de acuerdo a la No Conformidad presentada. Definir herramienta que permita evidenciar la causa de la No Conformidad presentada.
¿RECUMAR LTDA. Mide y hace seguimiento a las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?	Recumar Ltda. Aplica mecanismos de inspección y ensayo de acuerdo a la naturaleza del proyecto para verificar que las características del servicio cumplen con los requisitos.			X			Documentar los métodos de seguimiento y medición realizados en las etapas de la prestación del servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Posee evidencia de la conformidad del servicio con los criterios de aceptación y autorización de liberación del servicio?	Recumar Ltda. No posee evidencia de la conformidad del servicio prestado.		X				Definir y Documentar los criterios de aceptación y rechazo del servicio prestado, de acuerdo a la naturaleza del proyecto a ejecutar. Diseñar formato para evidenciar la conformidad de los criterios definidos, permitiendo la liberación del servicio.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Posee un procedimiento documentado donde define el tratamiento al servicio no conforme?	Recumar Ltda. No posee procedimiento documentado donde se defina el tratamiento de servicio no conforme	X					Establecer y documentar un procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme
¿RECUMAR LTDA. Identifica y controla el servicio que no cumpla con los requisitos con el fin que no sea entregado al cliente?	Recumar Ltda. Realiza una planeación de todas las etapas de prestación del servicio, revisando que se cumplan con los requisitos del cliente			x			Definir criterios de aceptación y rechazo de acuerdo a la naturaleza del servicio. Documentar el tratamiento para una no conformidad presentada durante la prestación del servicio, es decir si se suspende la prestación del servicio, se realiza reproceso o se ofrece una alternativa al cliente.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.4 ANÁLISIS DE DATOS							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC?	Recumar Ltda. No posee mecanismos para la recopilación y análisis de datos.	X					Determinar las fuentes pertinentes de información a las cuales se deben recurrir para la obtención de datos relevantes al desempeño del SGC. Definir técnicas para la recopilación y análisis estadístico de los datos arrojados por el SGC, que permitan demostrar la idoneidad y eficacia del SGC.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿Existen registros de la naturaleza de las no conformidades?	Recumar Ltda. No posee registros de la naturaleza de las No Conformidades, ya que a la fecha no se ha presentado ninguna.	X					Realizar Charla de sensibilización sobre los Conceptos relativos a la conformidad. Diseñar formatos que evidencie el tratamiento dado a un servicio no conforme, causa-raíz del mismo y plan de acción.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.5 MEJORA							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC?	Recumar Ltda. No posee mecanismos para la recopilación y análisis de datos.	X					Determinar las fuentes pertinentes de información a las cuales se deben recurrir para la obtención de datos relevantes al desempeño del SGC. Definir técnicas para la recopilación y análisis estadístico de los datos arrojados por el SGC, que permitan demostrar la idoneidad y eficacia del SGC.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

8.5 MEJORA							
REQUISITO	SITUACION ACTUAL	NIVEL DE MADUREZ					ACCIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	
¿RECUMAR LTDA. Ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas?	Recumar Ltda. No tiene establecido procedimiento para la toma de acciones correctivas	X					Establecer y documentar un procedimiento para la toma de acciones correctivas
¿RECUMAR LTDA. Ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones preventivas?	Recumar Ltda. No tiene establecido procedimiento para la toma de acciones preventivas	X					Establecer y documentar un procedimiento para la toma de acciones preventivas.

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
 25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
 50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
 100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

0%. Requisito No Definido, No Documentado, No Aplicado
25% Requisito Definido, No Documentado, No Aplicado
50% Requisito Definido, No Documentado, Aplicado

75% Requisito Definido, Documentado, No Aplicado
100% Requisito Definido, Documentado, Aplicado

2.1 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

Recumar Ltda. No cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido, documentado ni implementado según los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

De acuerdo a los capítulos de requisitos de la norma ISO 9001:2000, podemos concluir que:

- Numeral 4. Norma ISO 9001:2000- Requisitos Generales

Recumar Ltda. No posee un Manual de Calidad, procedimientos documentados de las actividades realizadas y obligatorias de la norma ISO 9001:2000.

Se deben identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y prestación de servicios a satisfacción de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas.

Se debe estructurar la documentación necesaria para orientar la organización hacia la mejora de su desempeño y generación de ventajas competitivas.

- Numeral 5. Norma ISO 9001: 2000 - Responsabilidad de la dirección

La alta dirección, encabezada por la gerente general ha manifestado el deseo de implementar un sistema de gestión de calidad en Recumar Ltda.; sin embargo se hace necesario que la alta dirección manifieste su liderazgo y compromiso con el sistema, a través del diseño y difusión de la política de calidad y objetivos de calidad. Además , de realizar seguimiento periódico de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad, a través de la revisión por la dirección; para garantizar el mantenimiento y aumento de la satisfacción del cliente.

Recumar Ltda. Debe evidenciar que los requisitos del cliente se determinan y la organización se orienta hacia el cumplimiento de los mismos.

Se deben definir las responsabilidades y autoridades inherentes al sistema de gestión de calidad, así como un representante de la dirección con la autoridad de implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.

Se deben establecer mecanismos de comunicación interna alternos que garanticen la difusión de la información y compromiso organizacional.

- Numeral 6. Norma ISO 9001:2000 Gestión de los Recursos

Recumar Ltda. Tiene presupuestado el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad por lo tanto ha dispuesto los recursos necesarios para garantizar el desarrollo de esta actividad.

Se debe evidenciar que se identifican y proporcionan los recursos necesarios para el alcance de los objetivos y estrategias de la organización.

Se debe incluir a todo el personal en el diseño e implementación de sistema de gestión de calidad, ya que con su apoyo y la gestión de la rutina diaria se alcanzaran los resultados planeados, dado que el recurso humanos son las manos que construyen la calidad.

Recumar Ltda. Cuenta con la descripción de los cargos, especificación de competencias y habilidades necesarias para desempeñar eficientemente las labores específicas; sin embargo no posee mecanismos para realizar las evaluaciones de desempeño de acuerdo a la competencia definidas.

Recumar Ltda. Cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación de servicios a satisfacción; pero esta no se encuentra documentada.

Recumar Ltda. Cuenta con un vigía de salud ocupacional que a través de la supervisión mensual, garantiza que el ambiente laboral sea el adecuado para lograr la conformidad de los requisitos del servicio.

- Numeral 7. Norma ISO 9001:2000- Realización del producto -Prestación del Servicio

Recumar Ltda. Tiene definido los recursos y procesos necesarios para la prestación de un servicio a satisfacción; sin embargo no se encuentran documentados las actividades necesarias para la ejecución de los mismos.

Se deben definir un mapa de procesos y caracterizar cada uno de los procesos descritos que evidencie la interacción entre los mismos, además diseñar un manual de procedimientos donde se definan todas las actividades necesarias que debe realizar la organización para satisfacer las necesidades de los clientes.

Se debe definir de manera formal los medios de comunicación de la organización con el cliente; así como los mecanismos de identificación de las necesidades del mismo.

Recumar Ltda. Realiza compras de servicios profesionales, siendo estos los proveedores más críticos, así como suministros de oficina y otros recursos necesarios para la prestación del servicio; se debe diseñar un

procedimiento para la realización de compras; selección y evaluación de proveedores.

Se debe evidenciar que Recumar Ltda. Realiza la prestación del servicio en condiciones controladas, por lo tanto se deben diseñar procedimientos para la planeación del servicio, venta y desarrollo del proyecto, así como seguimiento y servicio postventa.

Se excluyen la aplicación de 7.3 Diseño y Desarrollo ya que Recumar Ltda. No tiene responsabilidad sobre el diseño y desarrollo del servicio, el cliente proporciona el diseño y a partir de esto se presta el servicio; de igual forma se excluye 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición ya que para la naturaleza de Recumar Ltda. No se hace necesario dentro de la infraestructura para la prestación del servicio a satisfacción equipos de medición.

- Numeral 8 Norma ISO 9001:2000- Medición, análisis y mejora.

Recumar Ltda. No realiza medición, recopilación y validación de datos para asegurarse del desempeño de la organización; por ende no utiliza la información arrojada para la toma de decisiones. Actualmente la empresa se basa en el número de licitaciones y contratos que se gana y si estas generan utilidad a la organización.

Se debe diseñar un procedimiento para el seguimiento, medición, análisis y mejora del sistema de gestión de calidad.

Se deben establecer mecanismos para realizar seguimiento a la percepción del cliente en cuanto a la prestación del servicio, sugerencias, quejas y reclamos.

Recumar Ltda. No realiza auditorias internas, se debe establecer procedimiento documentado para la realización de las mismas.

Recumar Ltda. No posee los criterios de aceptación para la prestación del servicio, se debe documentar el tratamiento al producto o servicio No conforme.

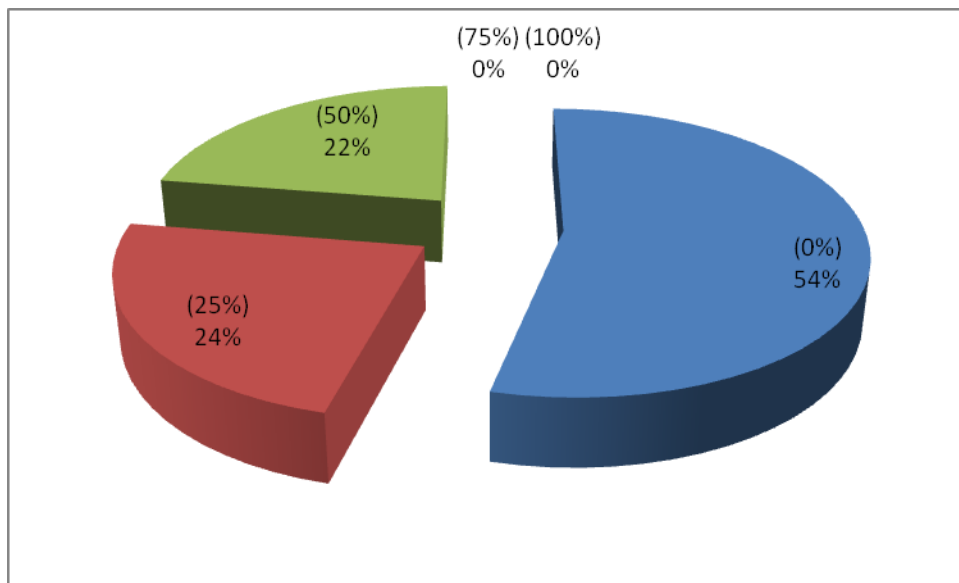
Es necesario definir una matriz de indicadores del sistema de gestión de calidad que permita realizar seguimiento al desempeño del mismo y evidencie la eficacia y eficiencia de los procesos.

Se debe diseñar un procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas de acuerdo al desempeño del sistema de gestión de calidad.

De acuerdo a lo anteriormente descrito y al análisis a través de la representación grafica de los resultados del diagnóstico (Ver Grafica No. 1)

según los criterios definidos en la tabla No. 3 Escala de valoración para el diagnóstico.

Grafica No. 1 Resultados del Diagnóstico Recumar Ltda.



Fuente: Diseño Propio.

Recumar Ltda. No cumple con el 54% de los requisitos de la norma ISO 9001: 2000, es decir estos no se encuentran documentados, definidos ni aplicados. Sin embargo posee un 22% de los requisitos definidos y aplicados.

Se hace necesario diseñar, establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad, gestionando todas las actividades necesarias para la prestación del servicio de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad, evidenciando los beneficios percibidos con el establecimiento del sistema.

3. CRONOGRAMA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Después de realizar el diagnóstico se propone la ejecución de las actividades descritas en el Plan de Acción del sistema de gestión de calidad que permitan diseñar el sistema de gestión de la calidad de acuerdo a las necesidades y falencias detectadas en Recumar Ltda.

El siguiente cuadro nos muestra todas las actividades ejecutadas para el diseño del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000. (Ver Anexo N° 1).

Las convenciones utilizadas para identificar las responsabilidades dentro de cada fase del plan de acción, son:

Tabla No. 4 Convenciones Plan de Acción

Convención	Nombre	Cargo
RCN	Ronny Cordero Newball	Autores
CSCZ	Clara Susana Correa Zappa	
PADLM	Paula Alejandra De León Mejía	Asesora Sistema de Gestión de Calidad
MSDLM	Mónica Sofía De León Mejía	Gerente General Recumar Ltda.

Fuente: Diseño Propio

El Plan de Acción para el diseño del sistema de gestión de calidad, se dividen en 6 etapas así:

1. Charlas de Sensibilización: con el objeto de sensibilizar a los empleados sobre la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, beneficios e implicaciones del mismo.
2. Política de Calidad: diseño, divulgación.
3. Objetivos de Calidad: diseño, divulgación
4. Manual de Calidad : diseño, divulgación
5. Procedimientos: diseño, divulgación.
6. Plan de Calidad: diseño , divulgación

3.1. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La política de calidad y los objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir a la organización en cuanto a la calidad. Ambos determinan los resultados pretendidos y deseados, y ayudan a la organización a aplicar los recursos necesarios para alcanzarlos.

3.1.1. Definición

Política de Calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.¹

Objetivos de Calidad: algo ambicionado, o pretendido relacionado con la calidad.²


3.1.2 Metodología

Para definir la política de calidad se estableció una matriz de relación de los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 numeral 5.3. y las metas de Recumar Ltda. En relación con los requisitos del cliente y las directrices de calidad de la empresa. A través de entrevistas con la alta dirección, esta nos manifestó cuales eran los objetivos organizacionales que perseguían y los requisitos que esperaban percibir sus clientes de sus proyectos.

¹ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos relativos a la gestión. 3.2.4 Pág. 11

² ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos relativos a la gestión. 3.2.5 Pág11

Cuadro No. 2 Matriz de Definición Política de Calidad


	METODOLOGIA PARA LA DEFINICIÓN DE UNA POLITICA DE CALIDAD						Requisitos del cliente
	Rentabilidad - Permanencia en el mercado	Entrega oportuna de los servicios	Satisfacción de los clientes	Competencia y Motivación del personal	Liderazgo-Innovación	Servicio Postventa	
Norma Iso 9001:2000 5.3 Política de Calidad	<p style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5;">Página 1</p> <p style="text-align: center;"><i>Trabajamos en la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, prestando servicios, consultorias y asesorías marítimas, portuarias y ambientales, con el apoyo de un talento humano motivado, calificado y comprometido; propendiendo la mejora continua del sistema de gestión de calidad, sus procesos y el desarrollo integral del personal; para asegurar nuestra permanencia en el mercado.</i></p>						POLITICA DE CALIDAD RECUMAR LTDA
Adecuada al propósito de la organización							
Incluye el 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 calidad							
Comunica y entendida dentro de la organización							
Revisada para su continua adecuación							

Fuente: Diseño Propio

Una vez diseñada la Política de Calidad, se definen objetivos de calidad que aseguren el cumplimiento de la misma; teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y para la prestación del servicio; siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

A partir de los objetivos de la calidad, se establecen funciones y responsabilidades específicas dentro de la organización, que sean medibles y coherentes con el objetivo de calidad del cual se desprenden. Los cuales se encuentran definidos dentro del manual de calidad en la matriz de cumplimiento de objetivos.

Cuadro No. 3 Definición de Objetivos de Calidad

	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD		
DIRECTRICES DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE
Trabajamos en la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	Satisfacer oportunamente las necesidades del cliente.	Investigar el mercado marítimo, portuario y ambiental , posibles oportunidades de negocios, licitaciones, proyectos potenciales.	Departamento Comercial
		Una vez finalizado un proyecto, curso o taller realizar encuesta de prestación del servicio.	Departamento de Proyectos
		Realizar seguimiento y servicio postventa de acuerdo al proyecto, curso o taller.	Asistente de Proyectos
		Analizar y Evaluar los datos obtenidos de las encuestas realizadas , desarrollando planes de acción.	Comité de Calidad
		Proveer Los recursos necesarios para la prestación de un servicio a satisfacción	Gerente General
Prestando Servicios de consultorias y asesorías marítimas , portuarias y ambientales.		Base de datos de asesores, consultores y compañías actualizada	Administración
		Nominar Personal idoneo de acuerdo al servicio que se ofrece.	Alta Gerencia
		Asignar recursos de infraestructura y financieros para el desarrollo de cada proyecto.	Gerente General
		Cumplir a cabalidad el cronograma establecido con el cliente para la ejecución a satisfacción del proyecto.	Departamento de Proyectos
		Cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales vigentes , para la prestación a satisfacción del servicio.	Departamento de Proyectos



DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

DIRECTRICES DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE
Talento Humano motivado, calificado y comprometido.	Trabajar con talento humano comprometido y calificado de planta y proyectos.	Incrementar la Competencia del personal de Recumar Ltda , fortaleciendo areas de conocimiento Maritimo Portuario.	Gerente General
		Revisar las condiciones contratuales laborales del personal de planta y proyecto, para verificar conformidad de ambas partes.	Gerente General
		Reconocimiento laboral a los empleados de Recumar Ltda, por su desempeño y contribucción al logro de los objetivos organizacionales	Gerente General
		Mantener los niveles minimos de Ausentismo Laboral , Accidentadilidad y Enfermedad Profesional; de acuerdo al programa de salud ocupacional ,seguridad industrial y medio ambiente.	Asistente Comercial & HSEQ
Desarrollo integral del personal			
Propendiendo la mejora continua del SGC y sus procesos.	Mantener mejoramiento continuo de la organización.	Establecer plan de accion acorde con las No Conformidades potenciales y presentadas.	Asistente Comercial & HSEQ
		Plantear metas y objetivos organizacionales acorde a la planeación estrategica de Recumar Ltda.	Gerente General
Asegurar nuestra permanencia en el mercado	Garantizar permanencia y fidelidad en el mercado.	Incrementar el numero de proyectos contratados , cursos y talleres realizados	Departamento Comercial
		Explorar con nuestros clientes actuales , para identificar posibles oportunidades de negocio.	Departamento Comercial
		Generar ventajas competitivas a partir de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad	Gerente General
		Establecer costos y utilidades reales de cada proyecto , para evaluar la capacidad organizacional efectiva de responder por ellos.	Departamento de Proyectos
		Mantener al infraestructura y recursos tecnologicos a la vanguardia de las necesidades organizacionales	Gerente General
		Mantener las licencias, afiliaciones, permisos, registros y regulaciones ante autoridades, compañías y otros , vigentes.	Gerente General
		Participación en minimo 2 eventos nacionales o internacionales , del sector maritimo, portuario y ambiental.	Gerente General
		Readecuacion y reorientación de los procesos y servicios de Recumar , de acuerdo al desempeño anual.	Gerente General

3.2 .MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.2.1. Definición

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.³

El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la prestación del servicio en Recumar Ltda. El manual incluye los cargos que intervienen precisando su responsabilidad y participación en cada actividad descrita.

Con su uso se contribuye a:

- Cumplir con los requisitos del cliente
- Mejora de la Calidad
- Lograr la repetibilidad y trazabilidad de los procesos
- Proporcionar evidencias
- Facilitar las labores de auditoría y evaluaciones de control interno.
- Evaluar la eficacia y adecuación continua del sistema de gestión de calidad.

³ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos relativos al proceso y al producto 3.4.5 Pág15

3.2.2. Metodología

El manual de procedimientos debe describir la forma en que la empresa presta sus servicios, es decir enumerar las actividades necesarias para satisfacer los requisitos del cliente.


La norma ISO 9001: 2000 requiere para su aplicación de los siguientes procedimientos documentados obligatorios:

1. Control de Documentos
2. Control de Registros
3. Auditoria interna
4. Control del Producto NO Conforme
5. Acciones Correctivas
6. Acciones Preventivas

Para definir cuantos procedimientos adicionales se tenían que realizar se identificaron los procesos gerenciales, de realización y apoyo; necesarios para la prestación del servicio, a través de un Mapa de Procesos. (*Ver Anexo 5 Manual de Calidad, Anexo B Mapa de Procesos*).

Una vez definidos los procesos se diseño una matriz de relación Procesos/ Procedimientos para evidenciar la correspondencia de cada uno.

Cuadro No.4 Relación Procesos / Procedimientos

		RELACION PROCESOS / PROCEDIMIENTOS		
PROCESO		PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	ENCARGADO
	COMPRAS Y SUMINISTROS	Compras y Prestación de Servicio	GERENTE GENERAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
		Selección de Proveedores	GERENTE GENERAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
		Evaluación de Proveedores	GERENTE GENERAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
	GESTION DE LOS RECURSOS	Selección y Contratación del Personal	GERENTE GENERAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
		Formación de Personal	GERENTE GENERAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
	PLANEACION DEL SERVICIO	Planeación del Servicio	DIRECTOR COMERCIAL	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ
	VENTA DEL PROYECTO	Venta Del Proyecto	DIRECTOR COMERCIAL	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ
	DESARROLLO DEL PROYECTO	Modificación de Contrato	DIRECTOR DE PROYECTOS	ASISTENTE DE PROYECTOS
		Desarrollo del Proyecto	DIRECTOR DE PROYECTOS	ASISTENTE DE PROYECTOS
	SERVICIO POSVENTA	Seguimiento y Servicio Postventa	DIRECTOR DE PROYECTOS	ASISTENTE DE PROYECTOS
Control Del Servicio No Conforme		ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	
AUDITORIA INTERNA	Ejecución de Auditorias Internas de Calidad	AUDITOR	AUDITOR	
PLANEACION DE LA CALIDAD	MEJORA CONTINUA	Seguimiento, Medición, Analisis y Mejora	ALTA DIRECCION	ALTA DIRECCION
	TOMA DE DECISIONES	Toma de Acciones Correctivas	ALTA DIRECCION	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ
		Toma de Acciones Preventivas	ALTA DIRECCION	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ
	REVISION	Revisión por la Dirección	ALTA DIRECCION	ALTA DIRECCION
CONTROL DE DOCUMENTOS	Control de Documentos SGC	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	
	Control de Registros SGC	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	
	Redactar Documentos SGC	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	ASISTENTE COMERCIAL & HSEQ	

Fuente: Diseño Propio

Dada la naturaleza de Recumar Ltda. Se hizo necesario diseñar 13 Procedimientos adicionales, para normalizar todas las actividades internas necesarias para la prestación de un servicio a satisfacción.

Para la elaboración de los procedimientos se definió la siguiente estructura:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Descripción detallada de las Actividades
4. Flujo grama
5. Definiciones
6. Documentos de Referencia
7. Registros
8. Indicadores
9. Instructivos
10. Formatos (Registros que evidencian la realización de las actividades descritas)

La tipificación de cada uno de los procedimientos se realizó de acuerdo a la tabla No. 5 Identificación de Procedimientos.

Tabla No. 5 Identificación de Procedimientos

PROCEDIMIENTOS	PX - YY - #	<p>Todo procedimiento debe llevar una identificación con todas estas características. Si existen varios procedimientos pertenecientes a una misma área cambia el consecutivo</p>
	<p>PX: tipo de procedimiento teniendo en cuenta que: <u>PP</u>: procedimiento propio de la empresa. <u>PS</u>: procedimiento mandatorio.</p>	
	<p>YY: área a la que pertenece. se obtiene con las iniciales del área o del procedimiento si este constituye un área.</p>	
	<p>#: Consecutivo del procedimiento.</p>	

Fuente: Diseño Propio

Posteriormente Se entrevistaron a todas las personas involucradas con el procedimiento específico con el fin de reunir toda la información para obtener una redacción completa y detallada de las actividades realizadas.

Se establecieron los cargos que podrán contar con el documento, el nivel de acceso y la responsabilidad de las actividades relacionadas y de los procedimientos como tal.

Estos procedimientos fueron presentados a la asesora Paula De León para su corrección, para luego ser revisados y aprobados por la Sra. Mónica De León, Gerente General de Recumar Ltda.

Se diseñaron bajo el esquema descrito un total de 19 procedimientos, que conforman el Manual de Procedimientos de Recumar Ltda. ; (*Ver Anexo 2 y 3. Procedimiento para la toma de acciones correctivas y Procedimiento para la Planeación del servicio*).

El manual de Procedimientos que incluye los 19 procedimientos descritos en la matriz de relación procesos/ procedimientos; se encuentra en las instalaciones de Recumar Ltda. A disposición de los calificadores u otra persona interesada en verificar la existencia y aplicación de este, ya que este manual recopila toda la información correspondiente al desarrollo de la prestación de los servicios (Know How de la empresa) y por lo tanto se considera con carácter confidencial.

3.2.3. Indicadores

Los indicadores son una herramienta para el sistema de gestión de calidad, los cuales tienen como objetivo brindar información permanente y oportuna a cada uno de los integrantes de una organización, sobre su desempeño, de tal manera que permita evaluar y tomar las acciones correspondientes .

Igualmente los indicadores son:

- Instrumento de diagnóstico
- Guía y apoyo para el control
- Ayuda para lograr los fines
- Instrumentos para la administración
- Información y dan valor agregado.

El sistema de medición, análisis y mejora del SGC de Recumar Ltda. , comprende una matriz de indicadores donde se relaciona cada procedimiento con el indicador diseñado. Para evidenciar que los resultados del proceso sean los planificados. (*Ver Anexo 4. Matriz de Indicadores de Gestión*)

Para el diseño de estos indicadores se tuvieron en cuenta: las entradas y salidas del proceso, los resultados esperados, la periodicidad y frecuencia de medición, así como que la información arrojada sirviera para la toma de decisiones, de acuerdo a lo descrito por la Alta Dirección.

Los indicadores establecidos serán revisados en el Comité de Calidad mensual, según la frecuencia de cálculo, el análisis de los indicadores deberá centrarse siempre en las tendencias y posibles no conformidades, orientándose hacia la mejora continua.

3.3 Manual de Calidad

3.3.1 Definición

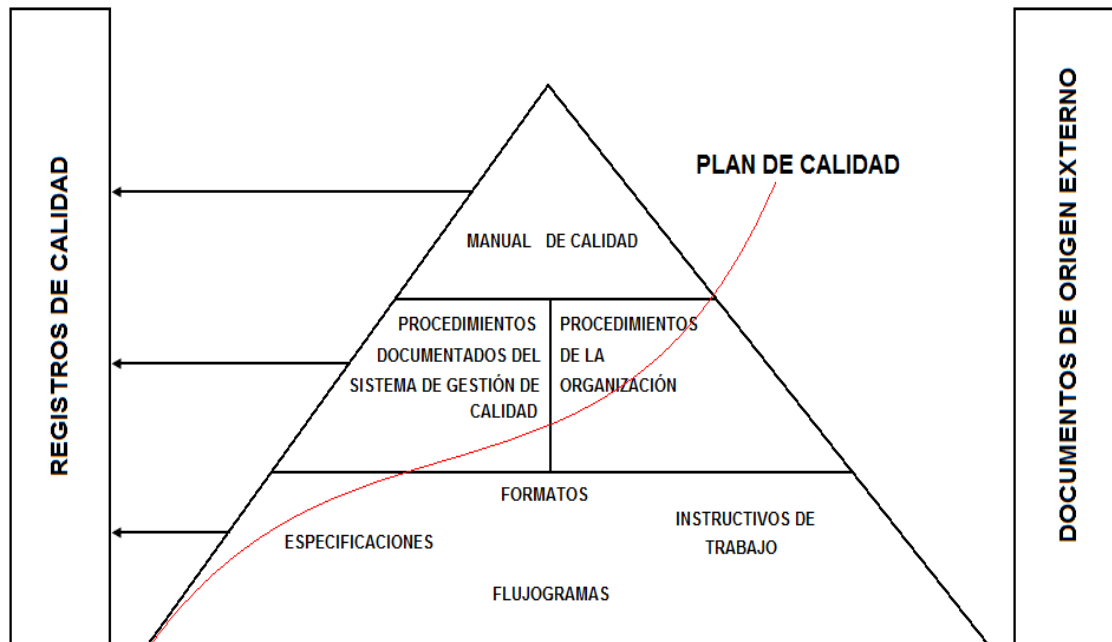
Manual de Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.⁴

El manual de calidad es el documento en el cual se explica y resume el sistema de gestión de la calidad de Recumar Ltda. Mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 a través de todas las actividades en todos los procesos organizacionales.

El manual de calidad describe que se hace en la organización y quien lo hace, constituyéndose en el documento guía y pilar del sistema de gestión de calidad, tal y como se evidencia en la gráfica No. 2 Estructura de la Documentación SGC de Recumar Ltda.

⁴ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Términos relativos a la documentación 3.7.4 Pág18

Grafica No. 2. Estructura de la documentación de SGC de Recumar Ltda.



Fuente: Diseño propio.

La documentación del sistema de gestión de calidad de Recumar Ltda. Tiene tres niveles, en el primer nivel se encuentra el manual de calidad; en segundo nivel se encuentran los procedimientos que describen como hace la organización cada una de las actividades necesarias para la prestación del servicio y un tercer nivel donde se encuentran los documentos que ofrecen una descripción detallada de las actividades; todos estos documentos generan registros de calidad, los cuales evidencian la realización de actividades.

Existe un documento transversal, denominado Plan de Calidad, que se diseñó teniendo en cuenta la naturaleza de la organización, y que no existe un producto o servicio estandarizado, sino, que por el contrario cada servicio depende de los requerimientos y tipo de cliente; realizándose una matriz de actividades, responsables, recursos, variables a controlar, método de control y documento asociado, que permitan dar cumplimiento a los requisitos. (Ver Anexo 6. *Plan de Calidad*).

3.3.2 Metodología

Para el diseño del manual de calidad, se tomó como base el diagnóstico realizado y las acciones emprendidas para contrarrestar las falencias encontradas; además de constantes entrevistas con la alta dirección.

Se definió la estructura del manual de calidad; con una primera introducción de generalidades de la empresa, Política y objetivo de calidad y luego cinco secciones, enmarcadas por los cinco capítulos de requisitos de la norma ISO 9001: 2000. , explicando como RECUMAR LTDA cumplía lo descrito en cada requisito.

Para la conformación del manual se siguió el siguiente esquema:

1. Se definió el alcance del sistema, según la razón de ser de la organización y las actividades necesarias para la prestación del servicio a satisfacción, así como las exclusiones aplicables de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 de acuerdo a la naturaleza de Recumar Ltda.
2. Se definieron las directrices del sistema a través del establecimiento de la Política y objetivos de calidad.
3. Se determinó la estructura organizacional y se definió a través del diseño del organigrama.
4. Se identificaron y caracterizaron los procesos necesarios para la prestación del servicio a satisfacción, siguiendo el siguiente esquema:
 - Mapa de Procesos
 - Entradas y salidas del proceso
 - Responsable (Autoridad y Responsabilidad)
 - Actividades, en el orden del ciclo PHVA.
 - Variables a controlar e Indicadores
 - Procesos de apoyo o de interacción
 - Recursos
 - Documentos de Soporte
 - Requisitos ISO.

5. Se diseñó un manual de procedimientos que normaliza todas las actividades necesarias para la prestación del servicio, proporcionando evidencias a través de los formatos diseñados así como mecanismos de seguimiento y medición, por medio de los indicadores definidos.

(Ver Anexo 5. Manual de Calidad)

4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Diseñado y estructurado el sistema de gestión de calidad se hizo necesario la estructuración de un plan de implementación, para garantizar la generación de un cambio en la cultura organizacional, orientado hacia la gestión de la calidad y cumplimiento de los requisitos del cliente.

La implementación de un sistema de gestión de calidad implica una nueva orientación en Recumar Ltda. , es por eso que se debe concientizar y sensibilizar al personal de la importancia y beneficios de la incorporación del sistema a la gestión de la rutina diaria. *(Ver Anexo 7. Plan de Implementación Sistema de Gestión de Calidad Recumar Ltda.)*.

El plan de implementación consta de Entrenamiento y Formación , las cuales son presentaciones de media hora , para reforzar el papel del recurso humano en el sistema de gestión de calidad , brindándole a los empleados el empoderamiento e iniciativa necesaria para realizar las tareas de manera ordenada y uniforme , propendiendo el mejoramiento continuo.

Se realizaron talleres y evaluaciones, para verificar la efectividad del entrenamiento proporcionando, siendo los resultados satisfactorios para la mayoría del personal; evidenciando el cambio organizacional dirigido hacia la

certificación del sistema de gestión de calidad. (*Ver Anexo 8. Talleres y Evaluaciones*).

Se diseñó un formato de auto-evaluación, en el cual se realizó entrevista personal con cada empleado para verificar el avance en las tareas asignadas dentro del plan de implementación. (*Ver Anexo 9. Auto evaluación Recumar Ltda.*).

Durante el mes de noviembre de 2007, se realizó la primera auditoría interna, de acuerdo a lo descrito en la norma ISO 19011: Directrices para la realización de auditorías de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, la cual arrojó 9 No Conformidades Menores y 4 No conformidades Mayores, las cuales fueron evaluadas en la Revisión por la Dirección y a partir de estas se desprende todo un plan de acción preventivo y correctivo.

El 30 de Enero de 2008 se realizó la Pre-auditoría, la cual consiste en la evaluación por parte de un ente externo (ICONTEC) del estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y aplicación del sistema de gestión de calidad diseñado a proyectos específicos de la organización; esta Pre-auditoría presentó 3 No conformidades Mayores y 4 No conformidades menores; las cuales fueron aceptadas en su totalidad y permitieron a la organización evidenciar el dinamismo del sistema a través de las acciones emprendidas para contrarrestarlas.

Actualmente Recumar Ltda. Se encuentra a la espera de la auditoria de otorgamiento por parte del Icontec, durante el mes de Abril de 2008.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

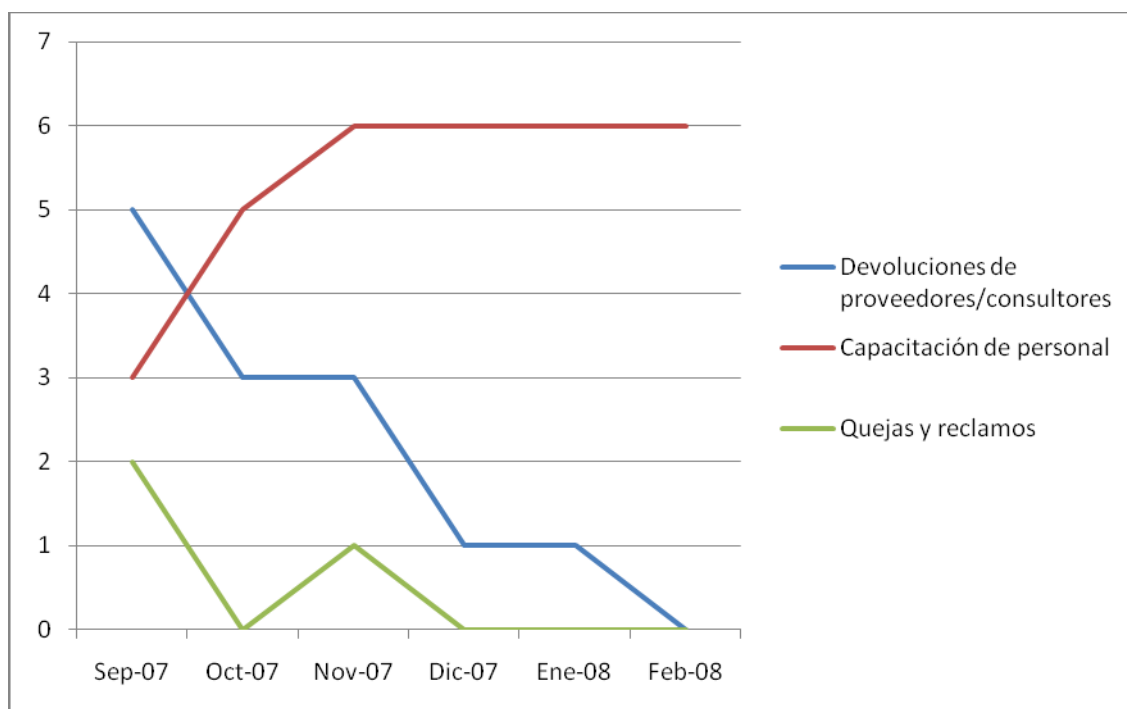
Para evidenciar el desarrollo e implementación de sistema de gestión de calidad en RECUMAR LTDA., se estableció un periodo de estudio de seis (6) meses, a partir del 1 de septiembre de 2007, finalizando el 1 de marzo del año en curso, tiempo en el cual se observo el desempeño de los siguientes parámetros.

Tabla Nº 6. Seguimiento y Medición del SGC.

PARÁMETRO	SEP-07	OCT-07	NOV-07	DIC-07	ENE-08	FEB-08
Devoluciones de proveedores/consultores	5	3	3	1	1	0
Capacitación de personal	3	5	6	6	6	6
Quejas y reclamos	2	0	1	0	0	0
Grado de cumplimiento de objetivos	0	0	45%	60%	65%	75%
Devolución interna de propuestas de servicio	80%	75%	60%	35%	10%	5%

A continuación se ilustra el comportamiento de los parámetros a través del lapso en que se recopilaron los datos

Grafica N° 3. Comportamiento de parámetros “A”.



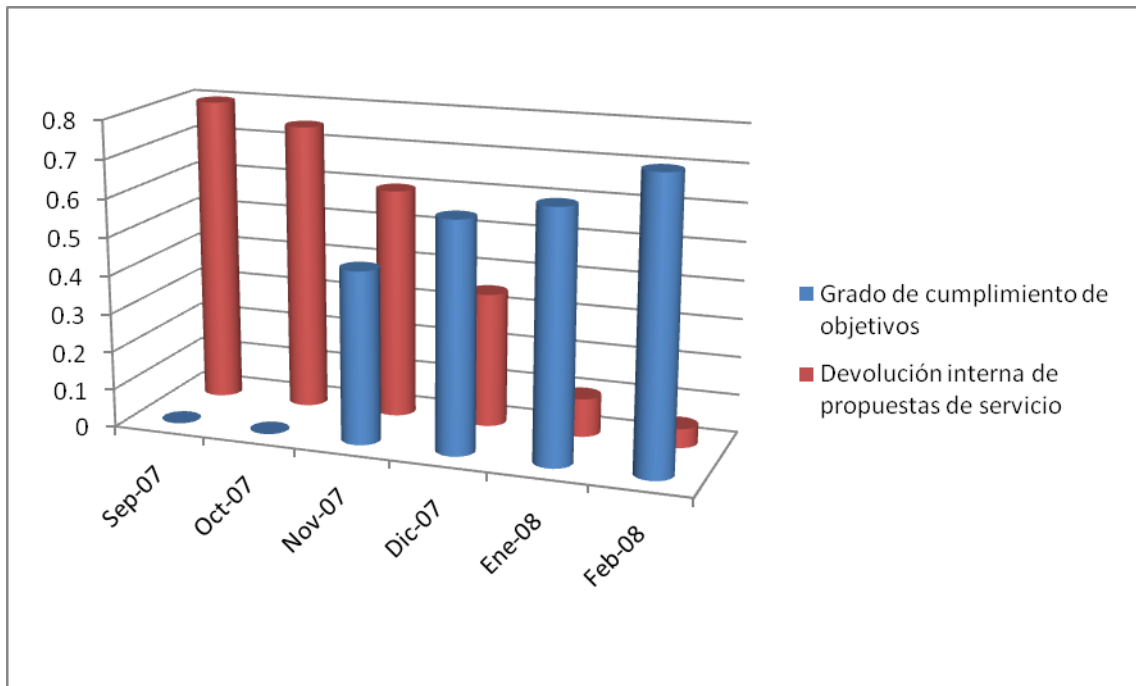
Fuente: Diseño propio.

En la grafica No. 3, se observa una disminución en las devoluciones de proveedores y consultores; inicialmente existía un gran numero de devoluciones debido a que no eran claros los criterios en las ordenes de compra / servicio o trabajo; y no se contaba con una base de proveedores o profesionales seleccionados bajo criterios previamente establecidos; dentro del diseño del sistema de gestión de calidad se definió un Procedimiento para la Compra y Prestación de Servicios, Procedimiento para la Selección de Proveedores y Procedimiento para la evaluación de proveedores; los cuales han sido implementados por la asistente administrativa de Recumar Ltda.

De igual forma se observa una disminución en el número de quejas y reclamos, aunque Recumar Ltda. No presentaba un gran número de estos, sin embargo a partir del establecimiento del Procedimiento de Planeación del servicio y Procedimiento de Seguimiento y servicio postventa, se garantiza que se entienden e identifican los requisitos del cliente y se gestionan la organización hacia el cumplimiento de los mismos. Además se diseñaron formatos para el seguimiento y retroalimentación de la percepción del cliente en cuanto al servicio prestado.

En cuanto a la capacitación y formación del personal, a partir del diseño del sistema de gestión de calidad en Recumar Ltda., se enfatizó en el recurso humano como base para el funcionamiento del sistema; es por eso que se estableció el Procedimiento de Formación de Personal, para la evaluación y autoevaluación de desempeño laboral, permitiendo determinar las debilidades y fortalezas de las personas según las competencias definidas. Además del establecimiento de carteleras de calidad y píldoras diarias realizadas para mantener el cambio organizacional orientado en la cultura de la calidad.

Grafica N° 4. Comportamiento de parámetros “B”



Fuente: Diseño propio.

Para el parámetro de devolución interna de propuestas de servicio se observa una notoria disminución, ya que se ha estandarizado los requerimientos mínimos para la presentación de una propuesta, dependiendo de las necesidades del cliente, esto se encuentra descrito en el Procedimiento de Planeación del Servicio.

Recumar Ltda. Poseía planeación estratégica en el inicio de este proyecto, sin embargo no se establecían metas ni objetivos específicos para darle cumplimiento a los mismos, lo cual se evidencia en la Grafica No. 4; actualmente Recumar Ltda. se encuentra orientada hacia el cumplimiento de los objetivos de calidad y ha establecido mecanismos para el seguimiento y

medición de los mismos, así como las responsabilidades pertinentes dentro de la organización, enfatizando en la gestión individual como beneficio global.

6. CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de Calidad diseñado se convierte en la base para generar ventajas competitivas, constituyéndose en la plataforma para desarrollar en Recumar Ltda., una serie de actividades, procesos y procedimientos; orientados a que el servicio prestado cumpla con los requisitos del cliente.

Recumar Ltda. demostró su compromiso con la calidad y con el cumplimiento de las exigencias de los clientes, además de percibir unos beneficios en la productividad de la organización, lo que significa producir bienes/ servicios de la mejor calidad con la aceptación plena de los clientes, accionistas, consumidores y empleados, esto se evidencia en el manejo eficiente de los recursos, la gestión de una menor cantidad de tiempo para obtener los resultados planificados, y aprovechamiento del personal, en todos los niveles , impulsando al rendimiento laboral.

Durante el desarrollo del proyecto fue fundamental la retroalimentación con la Alta Dirección y empleados de Recumar Ltda., quienes a través de sus ideas y estrategias enriquecieron el proceso, constituyéndose en las manos que construyen la calidad.

Los objetivos planteados en la propuesta de trabajo fueron alcanzados satisfactoriamente, exceptuando la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, debido a cambios en el alcance previamente definido, por exigencias del mercado.

Recumar Ltda. Ha iniciado un proceso hacia la conquista de nuevos mercados y satisfacción plena de las necesidades del cliente, el sistema de gestión de calidad establecido no garantiza el éxito de la empresa, pero es el primer paso hacia el logro de este objetivo.

Por ser una empresa de servicios, que depende de los requerimientos implícitos o explícitos de un cliente, para generar un servicio, el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta para garantizar la satisfacción del cliente, lo que permite de una u otra forma fortalecer el trabajo en equipo y dar mejores resultados por parte de cada empleado, logrando altos índices de compromiso y sentido de pertenencia del recurso humano.

Recumar Ltda. posee hoy, indicadores claros de desempeño que le permiten evidenciar su rendimiento organizacional y cumplimiento de objetivos, enfocándose en los factores críticos de éxito y trabajando siempre en el mejoramiento continuo.

BIBLIOGRAFIA

- ISO 9001:2000, guías para pequeñas empresas. Sydney, Editorial Standards Australia International Ltd. 2001. 171 páginas.
- NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC ISO 9000 VERSIÓN 2000. Santa Fé de Bogotá. Icontec. 2000. 38 Páginas.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. www.incontec.org.co.
- RECURSOS MARITIMOS- RECUMAR LTDA. www.recumar.com.co