

**UNIVERSIDAD APEC**

**UNAPEC**



**ESCUELA DE GRADUADOS**

Monográfico Para Optar Por el Título de:

**MAESTRÍA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

**“Propuesta para Documentar el Sistema de Gestión de la  
Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en la Empresa  
Haina International Terminals en Santo Domingo 2009”**

Sustentante:

**Licda. Lourdes Carolina Díaz Rodríguez**

**2007-1665**

Asesora:

**Ivelisse Comprés, MA, MsC**

**Santo Domingo, D.N.**

**Agosto, 2009.**

**“Propuesta para documentar el Sistema de  
Gestión de la Calidad según la norma ISO  
9001:2008 en la empresa Haina International  
Terminals en Santo Domingo 2009”**

## INDICE

<b>DEDICATORIAS</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	ii
<b>ADENDUM</b> .....	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	v

### **CAPÍTULO I:**

#### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

<b>1.1</b> Los sistemas de Gestión de la Calidad .....	1
<b>1.2</b> Ventajas del Sistema de Gestión de la Calidad .....	3
<b>1.3</b> Riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad .....	4
<b>1.4</b> Los estándares de la serie ISO 9000.....	5
<b>1.5</b> Principios de Gestión de la Calidad .....	9
<b>1.5.1</b> Enfoque al cliente.....	10
<b>1.5.2</b> Liderazgo .....	11
<b>1.5.3</b> Participación del personal.....	11
<b>1.5.4</b> Enfoque basado en procesos.....	12
<b>1.5.5</b> Enfoque de sistema para la gestión .....	12
<b>1.5.6</b> Mejora continua .....	13
<b>1.5.7</b> Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.....	13
<b>1.5.8</b> Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor .....	14

### **CAPITULO II:**

#### **NORMA ISO 9001:2008 - REQUISITOS DOCUMENTACIÓN**

<b>2.1.</b> Requisitos Generales .....	15
<b>2.2.</b> Requisitos de la documentación .....	16
<b>2.2.1</b> Documentación requerida en un Sistema de Gestión de la Calidad .	17
2.2.1.1 Manual de la Calidad .....	17
2.2.1.2 Procedimientos .....	18
2.2.1.3 Instrucciones de trabajo .....	19
2.2.1.4 Registros .....	19
2.2.1.5 Planes de Calidad.....	20
2.2.1.6 Guías .....	20
<b>2.3.</b> Valor de la documentación .....	20
<b>2.4.</b> Documentación.....	21

### **CAPITULO III:**

#### **RESEÑA DESCRIPTIVA DE HAINA INTERNATIONAL TERMINALS**

##### **3.1. Información General**

3.1.1 Historia y Evolución de Haina International Terminals .....	25
3.1.2 Servicios .....	26
3.1.3 Tipos de Mercancías .....	26
3.1.4 Seguridad y certificaciones .....	26
3.1.5 Instalaciones .....	27
3.1.6 Organigrama .....	28

<b>3.2 Planeación Estratégica</b>	
3.2.1 Misión.....	28
3.2.2 Visión .....	29
3.2.3 Valores .....	29

**CAPITULO IV:**

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

<b>4.1.</b> Situación Actual de la Empresa .....	30
<b>4.2.</b> Encuesta a Empleados .....	31
4.2.1 Muestra Empleados.....	31
4.2.2 Presentación resultados encuesta .....	32
<b>4.3.</b> Actividades de ajuste de la documentación.....	34

**CAPITULO V:**

**DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

<b>5.1.</b> Alcance de la propuesta .....	35
<b>5.2.</b> Estrategias de la propuesta .....	36
<b>5.3.</b> Referencias .....	37
<b>5.4.</b> Técnicas e Instrumentos .....	37

<b>CONCLUSION</b> .....	vi
-------------------------	----

<b>RECOMENDACION</b> .....	vii
----------------------------	-----

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	viii
---------------------------	------

**ANEXOS**

**ANTEPROYECTO**

**CUESTIONARIO**

## DEDICATORIAS

**A Dios:** Por haberme permitido alcanzar esta meta y una de la que más le aportará a mi vida tanto profesional como personal.

**A Mi Padre: Juan Díaz,** quien siempre ha sido mi ejemplo a seguir, con sus consejos me ha sabido llevar por el camino correcto.

Me siento muy orgullosa de ser su hija y me siento muy contenta de poder cumplir con uno de los deseos que tenía para mí, que era realizar mi maestría, gracias por ser un padre tan especial.

**A Mi Madre: Lourdes Rodríguez,** quien ha sido un gran apoyo para que hoy este en este nivel, fue la persona que mas insistió en que comenzara la maestría por sus sacrificios y esfuerzo se ha convertido en una madre especial y en la mejor del mundo.

Eres mi única amiga, mi compañera y mi mayor apoyo, me siento muy afortunada de tenerte, gracias por todo;

**A Mis Hermanos: Joan y Juan Miguel,** quienes son mi adoración y son una de las partes que conforman mi vida, sin ellos no podría existir.

**¡Gracias por poder contar siempre con ustedes!**

**A Mi Esposo: Frank Chireno,** quien es una persona muy especial en mi vida, se ha convertido en un apoyo, en una de las razones de mi felicidad, quien ha sido mi compañero en este largo camino, con quien siempre puedo contar y con quien pienso completar el resto de mi vida. Gracias por ser como eres.

**A La Familia Rodríguez Rivas:** Por siempre recibir su apoyo, admiración y los mejores consejos. En especial a mi abuela **Idalia Rivas**, quien es la cabeza de la familia y a quien adoro a usted se lo dedico en especial.

**A La Familia Chireno Soto:** Quien ha pasado a formar parte de mi vida, luego de unirme a la vida de su hijo.

Se la dedico a todas las personas que han contribuido en hacer realidad este momento.

*Lourdes Carolina Diaz Rodriguez*

## **AGRADECIMIENTOS**

En la finalización de la maestría, le quiero agradecer a aquellas personas que de un modo a otro han estado presentes a lo largo de este camino de dos años, de experiencias y de conocimientos que son sin lugar a dudas muy importantes en nuestras vidas y que traerán sus frutos, sirviendo de complemento en nuestra carrera profesional.

A parte de dedicarle este trabajo a Dios, también le agradezco el haberme dado la sabiduría, entendimiento y fortaleza para seguir adelante con mi preparación profesional

Le quiero dar gracias a la Universidad APEC, por haber sido el lugar donde pude elegir realizar mi maestría y que sirvió de mediadora para lograr esta meta.

**A Los Maestros:** Quienes aportaron sus conocimientos.

Mil gracias a todos los que nos apoyaron, mis padres, mi esposo, mi familia.

*Lourdes Carolina Diaz Rodriguez*

## ADENDUM

Con el objetivo de realizar una propuesta para documentar el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Haina International Terminlas, se realizó un trabajo de investigación de tipo descriptivo, en el cual se tomó al personal involucrado dentro del alcance de las áreas previstas para certificarse, que son aquellas donde intervienen directamente el cliente, siendo en total ciento cuarenta y siete personas, de las diferentes áreas, se incluyó a encargados y supervisores.

El trabajo de investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta, basada en el instrumento cuestionario para evaluar el conocimiento e involucramiento del personal en un Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo consta de los puntos de la Norma ISO 9001:2008, este evalúa todos los requerimientos que la Norma exige para acreditar la certificación a las empresas. Se indicaron los puntos que no aplicaban debido a la naturaleza del negocio.

Al terminar el trabajo de investigación, se concluyó que en Haina International Terminals, no cuenta con la documentación necesaria para la certificación de un sistema de gestión de la calidad, por lo que se debe trabajar fuertemente realizando los manuales, los procedimientos, instructivos, guías, en fin todo lo requerido en la Norma ISO 9001:2008.

Dentro de los factores que resaltaron se tiene el poco involucramiento del personal de la terminal o muelle, el cual no sabe definir claramente lo que es Calidad, mucho menos tiene conocimiento de lo que persigue la empresa con la certificación de calidad.

## **INTRODUCCION**

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado. Por ello los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlos.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

Existen diversas metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y en todas sus autores coinciden en considerar a la elaboración de la documentación como una etapa importante, pero lo más común es que se ofrezcan sólo algunos consejos para la elaboración de documentos (fundamentalmente del Manual de Calidad y los procedimientos), cuando no se trata sólo de confeccionarlos, sino de garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

El presente monográfico tiene como objeto el proponer a la Empresa Haina International Terminals la implementación de la documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta es una empresa de servicio la cual se encarga de administrar el puerto de Rio Haina, adquiriendo todas las operaciones portuarias.

En el primer capítulo, se abordan de manera teórica los conceptos de la calidad, sistema de gestión de la calidad, los principios de la Norma ISO 9001:2000; en el segundo capítulo abarca los requisitos de documentación según la norma, así como los documentos requeridos para optar por la certificación; en el tercer capítulo se describe brevemente la empresa objeto de estudio, Haina International Terminals; en el cuarto capítulo se describen los resultados de la encuesta interna al personal que forma parte del alcance de la certificación en la empresa y el análisis de implementación; en el quinto y último capítulo se trata sobre la propuesta realizada a la implementación.

**CAPÍTULO I**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## **Capítulo I**

### **Sistema de Gestión de la Calidad**

En el siguiente capítulo se desarrolla los conceptos sobre el Sistemas de Gestión de la Calidad como elemento indispensable en la gestión organizacional, incluyendo en este las ventajas y los riesgos que obtiene una empresa cuando implementa este sistema de gestión. Además de conocer la evolución que han sufrido los estándares de la serie ISO 9000.

#### **1.1 Los sistemas de Gestión de la Calidad**

La ISO 9000:2000 define la Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.<sup>1</sup>

En general se puede definir la Gestión de la Calidad como el aspecto de la gestión general de la empresa que determina y aplica la política de calidad.

Con el objetivo de orientar las actividades de la Empresa para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

Con los nuevos paradigmas, el concepto "cliente" va más allá del cliente externo, del cliente final, que tradicionalmente identificamos como el que compra o paga por un producto o servicio. Dentro de una misma empresa, el receptor de un producto o servicio, ya sea terminado o semielaborado, también puede y debe considerarse cliente.

---

<sup>1</sup> <http://www.monografias.com/trabajos22/gestion-calidad-iso/gestion-calidad-iso.shtml>

Esta misma filosofía puede aplicarse al concepto "proveedor". Ahora dentro de la empresa, podemos hablar de una relación "cliente-proveedor" continua, donde cada receptor tiene unas necesidades y expectativas, como "cliente interno", que su "proveedor interno" debe satisfacer.

Este sistema debe estar integrado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la empresa.

Es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (ISO9000:2000), por lo tanto, está integrado en las operaciones de la empresa u organización y sirve para asegurar su buen funcionamiento y control en todo momento.

Proporciona además herramientas para la implantación de acciones de prevención de defectos o problemas (procedimiento de acciones preventivas), así como de corrección de los mismos. Incluye también los recursos, humanos y materiales, y las responsabilidades de los primeros, todo ello organizado adecuadamente para cumplir con sus objetivos funcionales.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad surge por una decisión estratégica de la alta dirección, motivada por intenciones de mejorar su desempeño, porque están desarrollando un sistema de mejora continua para dar una guía de actuación clara y definida al personal sobre aspectos específicos del trabajo; para obtener la certificación por una tercera parte de su sistema de gestión, o por exigencias del entorno.

Existen cinco razones, que pueden adoptarse como Objetivos, para implementar un Sistema de Gestión para La Calidad y la Mejora:

1. El deseo de incrementar la calidad y el valor agregado de sus productos y servicios para sus clientes, internos y externos.
2. Promover la creatividad, la innovación y el aprendizaje organizacional
3. Incrementar la eficiencia y el retorno de la inversión patrimonial o accionaria.
4. Optimizar la productividad y contribución de los empleados.
5. Mejorar la posición competitiva en el mercado.

### **1.2 Ventajas del Sistema de Gestión de la Calidad**

Algunas ventajas que se obtienen de la definición, desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

Desde el punto de vista externo:

- Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
- Asegura la calidad en las relaciones comerciales.
- Facilita la salida de los productos/ servicios al exterior al asegurarse las empresas receptoras del cumplimiento de los requisitos de calidad, posibilitando la penetración en nuevos mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.

Desde el punto de vista interno:

- Mejora en la calidad de los productos y servicios derivada de procesos más eficientes para diferentes funciones de la organización.
- Introduce la visión de la calidad en las organizaciones: Fomentando la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo y Exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios.
- Decrezen los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales, etc.)

Los beneficios esperables más comunes son:

- Cumplir los objetivos de la institución
- Ser competitivos
- Ser eficaces, cumplir el compromiso que se tiene con los clientes
- Ser eficientes, hacer las cosas cada vez de una manera más simple, (no necesariamente más barato), evitando mayor trabajo a la gente.
- Simplificar la interacción y la comunicación entre las distintas áreas
- Asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente.

### **1.3 Riesgos del sistema de gestión de la calidad**

La implantación de sistemas de gestión de la calidad también tiene sus riesgos si no se asume como una oportunidad de mejorar una situación dada.

- El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.
- No obtener el compromiso y colaboración de todos los afectados. Se deben comunicar objetivos y responsabilidades.
- Una mala comunicación puede llevar a generar importantes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.

#### **1.4 Los estándares de la serie ISO 9000**

<sup>2</sup>ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales, normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representados en dicho comité. Las organizaciones Internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.

---

<sup>2</sup> NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000. *Sistemas de Calidad. Requisitos.* ICONTEC. 2000

ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI.

Los Proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación.

La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros requeridos a votar. Las Normas ISO 9000, han sido preparadas por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad.

Las normas de la familia ISO 9000 son independientes de cualquier industria o sector económico específicos.

En su conjunto, proporcionan guías para la gestión de la calidad y requisitos generales para el aseguramiento de la calidad, describiendo qué elementos deberían comprender los sistemas de la calidad, pero no cómo una organización específica implanta estos elementos.

### **La serie ISO 9000**

Es un método práctico y probado para gestionar la calidad eficazmente, está constituida por un conjunto de documentos separados, pero relacionados, que definen estándares internacionales para los sistemas de administración de la calidad.

Éstos se desarrollaron con la meta de documentar los elementos de un sistema de éste tipo en una organización, con el fin de mantener un sistema de administración de la calidad efectivo. La serie no determina técnicas o tecnologías específicas que deben emplearse.

<sup>3</sup>Las Normas Internacionales ISO 9001 e ISO 9004 forman un par coherente de normas sobre la gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 está orientada al aseguramiento de la calidad del producto y a aumentar la satisfacción del cliente, mientras que la Norma ISO 9004 tiene una perspectiva más amplia sobre la gestión de la calidad brindando orientaciones sobre la mejora del desempeño.

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

Las cuatro normas básicas:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad - Conceptos y Vocabulario
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices
- ISO 10011: Directrices para Auditar Sistemas de la Calidad

En las nuevas revisiones de las normas habrá una única norma de Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001) que será aplicable a todas las organizaciones, productos y servicios, y reemplazará a las tres normas de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001, 9002 y 9003) vigentes en la actualidad en su versión de 1994.

---

<sup>3</sup> <http://www.monografias.com/trabajos22/gestion-calidad-iso/gestion-calidad-iso.shtml>

La norma ISO 9000 integra el vocabulario revisado de la ISO 8402:1994, y los conceptos desarrollados en la norma ISO 9000-1:1994.

La norma ISO 9001 es utilizada para la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad y también puede ser la base de acuerdos contractuales.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas de todo el mundo.

La adaptación de los requisitos de la norma ISO 9001 estará permitida para omitir requisitos que no apliquen a una organización.

La norma ISO 9004 es la norma guía del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta norma está diseñada para ir más allá de los requisitos de la gestión de la calidad hacia una aproximación a la gestión de la calidad en busca de la excelencia organizativa y de los beneficios de las partes interesadas. Esta norma queda por tanto como una norma de recomendaciones, no utilizable en el marco contractual.

- Norma ISO 9001:2008

<sup>4</sup>La Organización internacional de Normalización (ISO) publicó el 14 de noviembre del 2008 la norma ISO 9001:2008, última versión de la norma ISO 9001, norma que emplean organizaciones de 175 países como marco de referencia para definir sus Sistemas de Gestión de Calidad.

La norma ISO 9001:2008, "Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos" es la cuarta edición de esta norma, que fue publicada por primera vez en 1987.

La norma ISO 9001:2008 no contiene nuevos requisitos a los ya incluidos en la versión anterior del año 2000, pero proporciona aclaraciones a los requisitos existentes tras la experiencia adquirida en 8 años de aplicación de la norma ISO 9001:2000 por empresas de todo el mundo. Todos los cambios apoyan el enfoque que se aplica en las auditorias de certificación.

### **1.5 Principios de Gestión de la Calidad**

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Un principio de gestión de la calidad es una regla o creencia profunda y fundamental, para dirigir y hacer funcionar una organización, enfocada a una mejora continua de la ejecución a largo plazo y centrándose en los clientes.

---

<sup>4</sup> [http://www.lrqaspain.com/essite/template.asp?name=esstandards\\_iso9001\\_2000](http://www.lrqaspain.com/essite/template.asp?name=esstandards_iso9001_2000)

## **Principio 1**

### **1.5.1 Enfoque al cliente:**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas. Para esto deben realizarse las actividades siguientes:

- La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, entre estos requisitos se encuentran los especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, los necesarios para el uso especificado o para el uso previsto (aunque el cliente no los haya especificado), los legales y reglamentarios relacionados con el producto y cualquier otro requisito adicional determinado por la organización.
- La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:  
a) Están definidos los requisitos del producto, b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

## **Principio 2**

### **1.5.2 Liderazgo:**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Requiere las siguientes acciones:

- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes
- Crear y mantener valores compartidos y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

La Alta Dirección presentará evidencias de su compromiso con el desarrollo, la aplicación y el mejoramiento del SGC:

- Comunicando a la Organización la importancia de cumplir tanto los Requisitos del Cliente como los Obligatorios;
- Estableciendo la Política de la Calidad;
- Garantizando que se definan los Objetivos de la Calidad
- Realizando la Revisión de la Dirección; y
- Garantizando la disponibilidad de los Recursos

## **Principio 3**

### **1.5.3 Participación del personal:**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. El personal deberá:

- Comprender la importancia de su papel y su contribución en la organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar sus competencias y la responsabilidad en la resolución de problemas.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencias.
- Compartir libremente conocimientos y experiencias.

#### **Principio 4**

##### **1.5.4 Enfoque basado en procesos:**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

#### **Principio 5**

##### **1.5.5 Enfoque de sistema para la gestión:**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Requiere:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Definir cómo las actividades específicas dentro del sistema deberían de funcionar y establecerlo como objetivo.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

## **Principio 6**

### **1.5.6 Mejora continua:**

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Requiere:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora
- Establecer objetivos de mejora
- Búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos
- Evaluación de soluciones y selección de las más óptimas
- Implantar la solución(es) seleccionada
- Evaluación de los resultados
- Formalización de cambios

## **Principio 7**

### **1.5.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- Asegurar, a través del análisis, que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Datos accesibles para aquellos que los necesiten.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis de los hechos, la experiencia y la intuición.

## **Principio 8**

### **1.5.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- Identificar y seleccionar los suministradores clave.
- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Hacer un fondo común de competencias y recursos con los asociados clave.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Establecer actividades conjuntas de mejora.
- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

Al concluir este capítulo se pudo conocer sobre la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en una empresa, los beneficios que se obtiene, lo que representa para el crecimiento, además de las desventajas que surgen según el cambio cultural en la empresa.

**CAPÍTULO II**  
**NORMA ISO 9001:2008**  
**REQUISITOS DOCUMENTACIÓN**

## **Capítulo II**

### **Norma ISO 9001:2008- Requisitos Documentación**

Este capítulo tratará sobre los requisitos generales y de documentación que la norma ISO 9001 exige para optar por la certificación de Calidad y que son básicos para un Sistema de Gestión. Se debe tener en cuenta que la documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

Existen diversas metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y en todas sus autores coinciden en considerar a la elaboración de la documentación como una etapa importante.

#### **2.1 Requisitos Generales**

<sup>5</sup>La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001.

La organización debe:

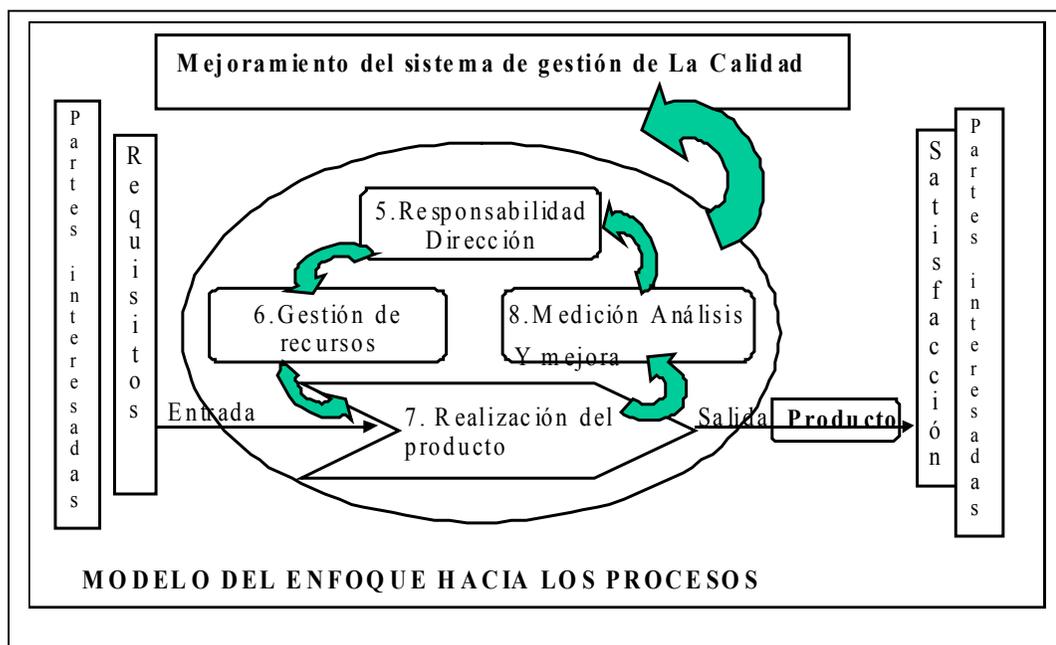
- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación con el control de estos procesos sean eficientes.

---

<sup>5</sup> NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000. *Sistemas de Calidad. Requisitos.* ICONTEC. 2000

- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- Entrenamientos de grupos internos de auditoría de calidad.

**Fig. 1 Modelo del enfoque hacia los procesos**



## 2.2 Requisitos de la Documentación<sup>6</sup>

La documentación contribuye a:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- Proveer la formación apropiada;
- La repetibilidad y la trazabilidad;

<sup>6</sup> NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000. *Sistemas de Calidad. Requisitos.* ICONTEC. 2000

- d) Proporcionar evidencias objetivas, y
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

Este requisito señala que debe establecerse un sistema de documentación que reúna los requisitos mínimos para implementar un sistema de gestión de calidad, para que permita llevar registro y control de todas las actividades realizadas, evaluar la eficiencia del sistema y permitir una buena toma de decisiones sobre acciones correctivas y/o preventivas, por lo cual todas las actividades desarrolladas deben ser documentadas y este ejercicio debe ser de desempeño rutinario.

### **2.2.1 Documentación requerida en un Sistema de Gestión de la Calidad**

ISO 9000 requiere que la empresa documente lo que hace. La documentación que se requiere se divide en cuatro tipos:

#### **2.2.1.1 Manual de calidad**

Describe en líneas generales el sistema de aseguramiento de la calidad implantado.

Este documento contiene la política y describe el sistema de calidad de una organización.

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusión.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Los procedimientos del sistema o referencia a estos.

### 2.2.1.2 Procedimientos

Describen los procesos y actividades generales del sistema.

- Se organizan por procesos "naturales"
- Dicen: Quién - Como - Cuando - Donde - Para Qué
- Pueden ser multi - o monodepartamento.
- Disponibles en el punto de uso.
- Se elaboran para ser cumplidos.
- Se deben modificar siempre que sea necesario.

Un procedimiento escrito:

- **Comunica:** Como deben hacerse las cosas
- **Evita:** La memorización
- **Sistematiza:** La realización de las actividades

Los procedimientos le interesan a:

- Lectores/ usuarios: instrucción/ conocimiento
- Directores: mejora del control/ consistencia
- Clientes: confianza en la calidad.
- Reguladores: cumplimiento de la legislación
- Auditores: a. Interna/ certificación

Deben incluir:

1. Objetivo: finalidad del procedimiento
2. Alcance: limites de aplicación
3. Referencias: otros documentos que lo fundamentan y/o complementan.
4. Definiciones: conceptos y términos claves, siglas, abreviaturas.
5. Responsabilidades: quienes responden por la aprobación, implantación, ejecución.

6. Prerrequisitos: condiciones técnicas y organizativas a cumplir antes de comenzar las acciones del desarrollo (generalmente no procede para los procedimientos administrativos).
7. Desarrollo: descripción lógica, completa y coherente de las acciones a ejecutar, contiene exigencias del sistema de calidad (requisitos, acciones)

### **2.2.1.3 Instrucciones de trabajo**

Describen requisitos de actuación específicos de una tarea o puesto de trabajo, como la reparación de un equipo.

### **2.2.1.4 Registros**

Los registros son los documentos que "prueban" que nuestro sistema está haciendo lo que él dice que hace. Incluye archivos, especificaciones técnicas, planos y otros.

Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

*Evidencia de las extensión en que se cumplen los requisitos de calidad del producto o del sistema de calidad.*

Propósitos:

- Demostración
- Trazabilidad
- Acciones preventivas
- Acciones correctivas

Se pueden escribir o almacenar en cualquier medio de soporte de datos.

### **2.2.1.5 Planes de Calidad**

Describen como se aplica el sistema al producto y proceso.

### **2.2.1.6 Guías**

Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias. La organización podría agregar valor a su Sistema y demostrar la conformidad por la preparación de otros documentos.

Aunque las normas no los requieran específicamente, a través de:

- Mapas de proceso
- Organigramas
- Comunicaciones internas
- Programas y Planes
- Lista de proveedores aprobados

## **2.3 Valor de la Documentación**

La documentación del sistema permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción.

Su utilización contribuye a:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación adecuada.
- La repetibilidad y la trazabilidad
- Proporcionar evidencias objetivas
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de calidad.

## **2.4 Documentación**

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

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados requeridos de esta norma internacional.
- Los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por esta norma internacional.

Un procedimiento documentado es un procedimiento escrito obligatorio, que exige para describir como la organización desempeña la actividad descrita en una de los siguientes seis numerales:

- Control de los documentos
- Control de los Registros
- Auditoria Interna
- Control de producto no conforme
- Acción correctiva
- Acción preventiva

Para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad es necesario el Análisis de los Procesos de Trabajo; una herramienta útil para tal función es la estructura de los procesos o Mapa de los procesos.

<sup>7</sup>El Mapa de los Procesos de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la empresa.

Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en procesos individuales teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la organización, la experiencia ha demostrado que es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida.

Una vez definida la estructura de los procesos se procede a documentar el Sistema, elaborando o mejorando los Procedimientos e Instrucciones; para ello se considera la Estructura de documentación del Sistema de Calidad.

- La Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad se comienza de la siguiente forma:
- El 3er Nivel, la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, estos representan la base fundamental de la documentación.
- Posteriormente, se determina la información especificada sobre los procedimientos de cada área de la empresa: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? efectuar las actividades (2do Nivel), esto con el fin de generar los Manuales de Procedimientos de cada área.

---

<sup>7</sup> <http://www.monografias.com/trabajos22/gestion-calidad-iso/gestion-calidad-iso.shtml>

Los procedimientos documentados del sistema de Gestión de la calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de gestión de la calidad.

Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gerencia, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la calidad, como se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

Cada procedimiento documentado debe abarcar una parte del sistema de calidad, tal como un elemento completo del sistema de calidad o una parte de este, o una secuencia de actividades interrelacionadas ligadas con más de un elemento del sistema de la calidad.

El usuario es quien determina la cantidad de procedimientos documentados, el volumen de cada uno y la naturaleza de su formato, dependiendo de la complejidad de las instalaciones, la organización y la naturaleza de la empresa. Si los procedimientos son organizados en la misma estructura y formato, los usuarios podrán familiarizarse con el enfoque consistente aplicado a cada requisito y así habrá más posibilidad de lograr el cumplimiento sistemático de la norma.

Herramientas recomendadas para la Gestión por proceso:

- Mapeo de procesos
- Matriz Causa Efecto
- Diagrama de Pareto
- Tabulado (Entradas claves)
- Planes de Control

La norma ISO 9001:2008, requiere un estándar para la documentación, debe cumplir con los requisitos descritos en la norma. La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor. Para ello es preciso que se documente lo que se hace y se haga lo que escribe y demostrarlo.

**CAPÍTULO III**  
**RESEÑA DESCRIPTIVA DE**  
**HAINA INTERNATIONAL TERMINALS**

## **Capítulo III**

### **Reseña Descriptiva de Haina International Terminals**

En este capítulo se mencionará la historia, la evolución de la empresa Haina International Terminals, por medio a este se conocerá el objetivo para lo cual fue creada. Así como la misión y la visión que persigue.

Esta empresa se dedica a la administración del puerto de Haina, teniendo que ver con todas las operaciones que en este se realice.

#### **3.1. Información General**

##### **3.1.1 Historia y Evolución de Haina International Terminals**

<sup>8</sup>Haina International Terminals, S.A., es una empresa creada el 10 de Octubre del año 2000 por un grupo de empresarios del área naviera, con el propósito de realizar y modernizar todas las operaciones del puerto Río Haina, de esta manera colocarlo a la altura de los puertos del área del Caribe, por ser este el mas importante del país realizando una inversión de más de US\$25,000, 000.00 para su modernización, según los estándares de comercio y seguridad internacional.

El Puerto de Haina es un puerto del Estado Dominicano, concesionado a Haina International Terminals, S.A., por un periodo de 20 años.

La Autoridad Portuaria Dominicana tiene una administración funcional para el cobro de los arbitrios portuarios y la operación de la Terminal de carga es función de HIT.

---

<sup>8</sup> Manual de Conducta, Haina International Terminals.

### **3.1.2 Servicios**

- Carga y descarga de buques
- Verificación de Importación
- Despacho de mercancías
- Reservación de despachos
- Almacenaje
- Pagos de tarifas portuarias.

### **3.1.3 <sup>9</sup>Tipos de Mercancías**

El Puerto de Haina es un puerto multipropósito. Se reciben y manejan todo tipo de mercancía como son:

- Combustibles
- Fertilizantes
- Asfalto
- Madera
- Acero
- Granos
- Carga Suelta en general
- Contenedores
- Vehículos y equipos.

### **3.1.4 Seguridad y certificaciones**

El Puerto de Haina cumple con todas las regulaciones nacionales e internacionales en materia de seguridad. Esta certificada por el Código PBIP (ISPS), certificado BASC (alianza para el comercio seguro).

Cuenta con un personal de seguridad altamente entrenado y equipos de control de acceso y CCTV.

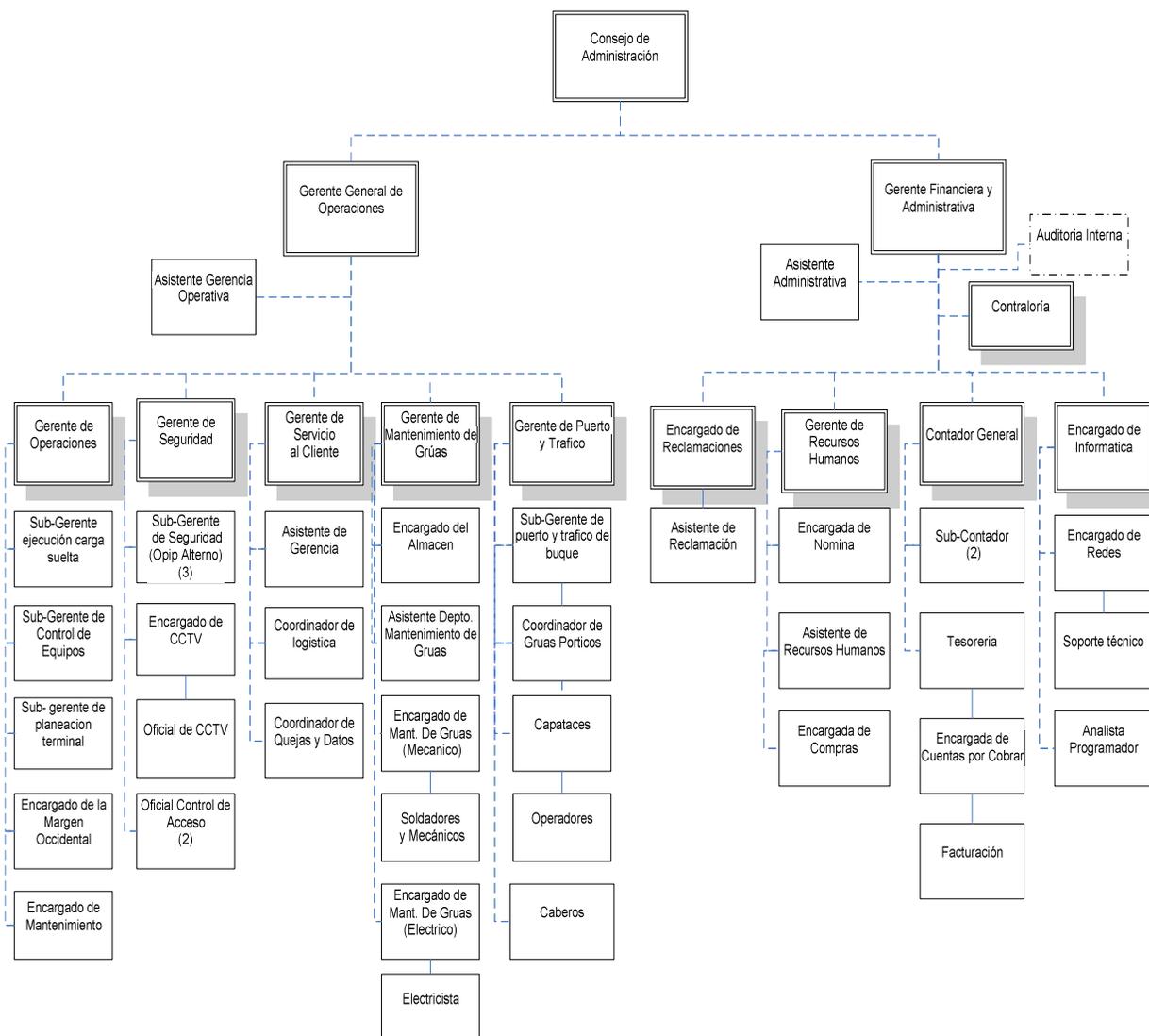
---

<sup>9</sup> Manual de Conducta, Haina International Terminals.

### **3.1.5 Instalaciones**

- Atraques: 15 muelles para buques más 1 boya out of port.
- Patio de Carga: 250,000 mts<sup>2</sup>
- Carga Suelta: La margen occidental del puerto especializada en la estiba y almacenaje.
- Reefers: 150 tomas para contenedores refrigerados.
- Silos: Disponibilidades de silos para almacenar granos, aceites, cemento y productos químicos
- Almacenes: Fiscales y aduanales para consolidación y desconsolidación de carga de importación y exportación.
- Parqueo Vehículos: 6 parqueos con capacidad para 2000 unidades de vehículos.
- 3 grúas gantries: Con capacidad de 25 movimientos por hora y 45 toneladas.
- Stackers: 42 grúas de tierra con capacidad para 25 movimientos y 40 toneladas.

### 10 3.1.6 Organigrama de HIT



## 3.2 Planeación Estratégica

### 3.2.1 Misión

Ser la operadora de Terminal líder en la República Dominicana, en todos los servicios concernientes a exportación e importación de carga y de seguridad de los buques, durante su permanencia en el puerto de Haina.

<sup>10</sup> Manual de Conducta, Haina International Terminals.

### **3.2.1 Visión**

Ofrecer un servicio completo, como la mejor Terminal marítima y mantener la condición de mejor opción como destino de barcos en la República Dominicana.

### **3.2.2 Valores<sup>11</sup>**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Compromiso
- Confiabilidad
- Equidad
- Calidad

En este capítulo se conoció más a fondo el propósito de la empresa, cual es la finalidad por la que fue creada. Además es bueno resaltar que es el segundo puerto más importante del país.

Haina International Terminals, se dedica a controlar y mantener las operaciones del puerto desde los buques hasta que el contenedor sale hacia el cliente.

Dentro de sus valores se puede observar que están enfocados a la calidad, por lo cual la certificación en esta empresa es un punto dentro de su planeación estratégica.

---

<sup>11</sup> Manual de Conducta, Haina International Terminals.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

## **Capítulo IV**

### **Análisis de la Situación Actual de la Empresa**

En el desarrollo del siguiente capítulo se podrá apreciar el resultado de las investigaciones realizadas en la empresa Haina International Terminals, sobre la concientización de la documentación y el tratamiento a esta que debe darle la empresa para poder cumplir con los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008.

Al aplicar la encuesta interna en Haina International Terminals se espera obtener la realidad que presenta la cultura organizacional en la empresa, identificar las necesidades de mejoras, de implementación.

Estos resultados promoverán el estado en que se encuentra la empresa para optar por el Sistema de Gestión de la Calidad, ayudando a la toma de decisiones por parte de la dirección.

#### **4.1. Situación Actual de la Empresa**

Para el 2009 Haina International Terminals, se encuentra en un cambio constante, ya que están adquiriendo nuevos servicios portuarios que pertenecían a la Autoridad Portuario Dominicana, así como del manejo de todas las operaciones de los buques.

Esta situación ha transformado sustancialmente los procesos que en la empresa se tenían en marcha.

Según lo especificado por la dirección de la empresa se quiere acoger bajo un Sistema de Gestión de la Calidad a las siguientes áreas de la empresa:

- Servicio al Cliente
- Verificación de Contenedores
- Despacho

- Manejo de Buques
- Reclamaciones
- Facturación

Es decir todas las áreas donde interviene el cliente final y donde se pueda medir la satisfacción de este. La empresa se encuentra bajo incertidumbre a nivel de sus procesos, documentos utilizados, ya que los cambios los afectan. En menos de dos años ha tenido una reestructuración incluyendo al personal.

## **4.2. Encuesta a Empleados**

### **4.2.1 Muestra Empleados**

La muestra será representada por los Gerentes de las áreas incluidas en el alcance del sistema de gestión de la calidad, además de los empleados que conforman los departamentos involucrados, en especial a los supervisores y personal operativo. A continuación se presenta la cantidad de empleados.

<b>Servicio al Cliente</b>	<b>15</b>
<b>Verificación de Contenedores</b>	22
<b>Despacho</b>	24
<b>Manejo de Buques</b>	58
<b>Reclamaciones</b>	10
<b>Facturación/administración</b>	18
<b>Total</b>	<b><u>147</u></b>

La población a estudiar asciende a 147 empleados, todas del área del Sistema de Gestión de la Calidad en Haina International Terminals.

Para la encuesta se realizó la segregación de los puntos de la norma que le aplica por área.

Se debe resaltar que el punto 7.3 (Diseño y desarrollo) de la norma ISO 9001:2008, no le aplica a Haina International Terminals, ya que esta es una empresa de servicios que no diseña ni desarrolla ningún producto.

### **Requisitos Norma ISO 9001:2000**

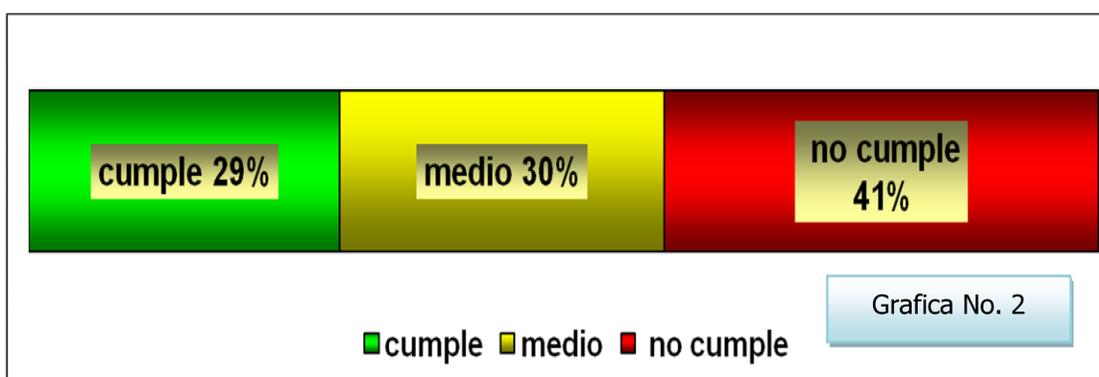
- 4 Sistema de Gestión de la Calidad (A todas las áreas dentro del alcance)
- 5 Responsabilidad de la Dirección (Dirección de la empresa y los representantes del sistema)
- 6 Gestión de los Recursos (Dirección empresa y las áreas dentro del alcance)
- 7 Realización del producto y/o Servicio (Áreas dentro del alcance)
- 8 Medida, análisis y mejora (Dirección empresa y las áreas dentro del alcance)

#### **4.2.2 Presentación resultados encuesta**

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al Cuestionario para evaluar la preparación de la empresa frente a una certificación de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en toda la documentación. Se tomo un check list de la norma y se convirtió a preguntas y se interpretó de acuerdo al área.

Los resultados se presentan en porcentajes, según cumplimiento con los puntos de la norma.

Cumple	29 %	45
Medio	30 %	47
no cumple	41 %	63



### Diagnóstico

Puntos Evaluados		1	2	3	4	5
ESTRUCTURA FISICA	Distribución de áreas			x		
	Condiciones ambientales			x		
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			x			
DOCUMENTACIÓN EXISTENTE	Guías		x			
	Guías de Calidad	x				
	Instructivos			x		
	Organigrama y Matriz de Cargos	x				
	Registros			x		
	Otros	No se han establecido Políticas ni objetivos de Calidad, ni un Manual de Calidad				

Los valores establecidos van de 1 al 5 de menor a mayor. Estos valores se establecen de la observación realizada en la empresa Haina International Terminals y de las encuestas realizadas

Hacer un diagnóstico actual de la empresa.	<b>DOCUMENTACIÓN EXISTENTE</b>
Diseñar, desarrollar y preparar la documentación para el Sistema de Gestión de la calidad en los procesos y procedimientos de Haina International Terminals.	<b>Desarrollo de Políticas y objetivos.</b>
	<b>Desarrollo de Misión y visión</b>
	<b>Desarrollo Matriz de Funciones de la empresa</b>
	<b>Planificación de Actividades y del Servicio</b>
	<b>Desarrollo de Manual de Calidad</b>
	<b>Diseño de Guías de Calidad y de la empresa, e Instructivos</b>
Revisar por la dirección	<b>Establecimiento de Registros de Calidad</b>
	<b>Revisión por la Dirección del Programa</b>

### **4.3. Actividades de ajuste de la documentación**

A continuación se presenta un cronograma de actividades con los pasos a realizar para poder ajustar la documentación de Haina International Terminals, según los estándares que requiere la norma ISO 9001:2008.

**CAPÍTULO V**  
**DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

## **Capítulo V**

### **Descripción de la Propuesta**

En el siguiente capítulo se detallará la propuesta utilizada para documentar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Haina International Terminals. Se presentará el alcance, el detalle de la propuesta. Este es un proyecto del cual dependerá en un gran porcentaje del involucramiento de la empresa, desde la alta dirección hasta los empleados de menor nivel, ya que no hay Sistema de Calidad que avance sin esto.

#### **5.1 Alcance de la Propuesta**

La Propuesta para documentar el sistema de Gestión de Calidad para la empresa Haina International Terminals, en procesos y procedimientos, fundamentado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se describe como un proyecto de desarrollo que mediante el diseño, planificación y preparación de la documentación mínima requerida para establecer un Sistema de Gestión de Calidad se normalicen los procedimientos, mejorando la organización, coordinación y desempeño del servicio, evidenciando así sus capacidades productivas y potenciales, brindando confianza y garantías en el control de los procesos , la cual se convierta posteriormente en la base para la certificación o registro del servicio que legitime consecuentemente la formación de profesionales competentes en el ambiente portuario.

En La Propuesta para documentar el sistema de Gestión de Calidad para Haina International Terminals, en procesos y procedimientos se generaran los documentos mínimos requeridos por esta norma que conciernen al numeral 4.2.3 Control de Documentos y numeral 4.2.4 Control de Registros, incluyendo Manual de Calidad, Políticas y

objetivos de Calidad. En lo relacionado a los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos para la empresa Haina International Terminals se establecieron:

- Guías de Calidad
- Guías del Servicio del puerto
- Matriz de Cargos
- Instructivos de Calidad.

Se desarrollaran de igual manera los Registros y/o formatos requeridos en lo relacionado con la empresa:

- Listados Maestros
- Registros
- Formatos

Hay que resaltar que la documentación restante exigida por la Norma ISO 9001:2008 para el establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad que concierne al compromiso de la Alta Dirección de la empresa, como acciones correctivas y/o preventivas, auditorías internas de calidad y control de producto no conforme no serán desarrolladas en esta propuesta.

## **5.2 Estrategias de la Propuesta**

Tomando como normatividad los requisitos mínimos para establecer Sistemas de Gestión de Calidad estipuladas en la Norma ISO 9001:2008, en el diseño, desarrollo y preparación de la documentación en procesos y procedimientos de Haina Internacional Terminals, se fragmentó la estrategia en cuatro procesos:

1. Hacer un diagnóstico actual de la empresa, realizando un análisis de: El estado de el ambiente de trabajo lo cual incluye, infraestructura y distribución de áreas, condiciones ambientales.
2. Describir lo que se hace y como se hace detallando cada proceso o procedimiento administrativo o técnico con un lenguaje claro y concreto.
3. Validar si lo que se hace cumple con algunos de los requisitos mínimos para establecer la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.
4. Desarrollar los formatos y documentos mínimos requeridos para establecer un Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la ISO 9001:2008 ajustados a las características puntuales de Haina International Terminals.

### **5.3 Referencias**

La principal referencia de información en el desarrollo y documentación de la Propuesta de Implementación son los requisitos para Sistemas de Gestión de la Calidad especificados en la Norma ISO 9001:2008, y se incluyeron las referencias Portuarias y que normalizan sobre el manejo del puerto.

### **5.4 Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la Propuesta para la documentación de un Sistema de gestión de Calidad de la Empresa Haina International Terminals, se encuentran estipulados en la Norma ISO 9001:2008, ISO 9001:2000, 9000:2000 que establece los requisitos y herramientas para implementar Sistemas de Gestión de Calidad.

## **CONCLUSION**

## CONCLUSION

A través de muchas referencias revisadas de los beneficios que se obtienen a partir de la implementación de sistemas de Gestión de Calidad en empresas de todo tipo y tamaño, se concluye, que el más importante es la organización de los procesos, lo cual permite una mejor coordinación del servicio mejorando el desempeño de esta. Además se concluye, que implementar Sistemas de Gestión de Calidad no le asegura a una empresa que su servicio va a ser de calidad, sino existe un compromiso real de toda la organización por aplicar y cumplir cada uno de los programas establecidos para tal fin.

Los Sistemas de Calidad Conllevan a la organización del Servicio, lo que le permite tener un conocimiento real de su capacidad productiva y su capacidad potencial frente a la ampliación de sus servicios, conduciéndola a dos procesos, a expandir el servicio y con calidad o a reubicar los recursos para hacer un mejor aprovechamiento de estos en la prestación del servicio.

Cuando se desea implementar Sistemas de Gestión de Calidad se debe tener un gran conocimiento no tan solo de los beneficios, sino de los costos que esto también representa para mejorar las falencias existentes, costos de auditorías, etc. No obstante a esto, se pueden implementar Programas de Calidad o Sistemas de Gestión de Calidad sin necesidad de certificación o registro basados en normativas estandarizadas como ISO 9000:2000. Durante el proceso de desarrollo de la documentación mínima requerida para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Haina International Terminals.

## **RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

Con el objetivo de mejorar el desempeño de la Empresa Haina International Terminals, se desarrolla la documentación mínima requerida para establecer el Sistema de Gestión de Calidad, no obstante este es un proceso largo y continuo en el cual la documentación que se desarrolla se convierte en la base para la organización de los procesos y el mejoramiento del servicio, por lo cual se pautan las siguientes recomendaciones:

- Establecer un compromiso real por parte de la Alta Dirección del Gestionamiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar a conocer la documentación concerniente al Sistema de Gestión de Calidad a toda la organización en especial al personal directamente implicado en la prestación del servicio y comprometerla con este proceso.
- Establecer el Comité de la Calidad y el Cargo de Gerente de la Calidad.
- Aplicar los Programas de Mantenimiento y Control, y mantener actualizados los documentos y registros para las revisiones por la Dirección.
- Aplicar los Programas de Mantenimiento y Control, y mantener actualizados los documentos y registros para las revisiones por la Dirección.

## **BIBLIOGRAFIA**

## BIBLIOGRAFIA

### LIBROS:

MURCIA J. *Investigar para cambiar, un enfoque sobre investigación acción participante*. Tercera edición. Mesa redonda. 1992.

### NORMAS Y FOLLETOS

- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. *Sistemas de gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario*. ICONTEC. 2000-12-15.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000. *Sistemas de Calidad. Requisitos*. ICONTEC. 2000
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008. *Sistemas de Calidad. Requisitos*. ICONTEC. 2008
- Código de Inducción Haina International Terminal.

### PAGINA WEB

<http://www.isotools.org/noticia.cfm?idnoticia=7247>

[http://www.grupokaizen.com/sig/Empresas\\_Certificadas\\_Centroamerica.pdf](http://www.grupokaizen.com/sig/Empresas_Certificadas_Centroamerica.pdf)

## **ANEXOS**

# **Universidad Apec**

## **UNAPEC**



### **ESCUELA DE GRADUADOS**

Anteproyecto de Monográfico Para Optar Por el Título de:

**MAESTRÍA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD.**

**“Propuesta para documentar el Sistema de Gestión de la  
Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa  
Haina International Terminals en Santo Domingo 2009”**

Sustentante:

**Licda. Lourdes Carolina Díaz Rodríguez 2007-1665**

Asesora:

**Ivelisse Comprés, MA, MsC**

**Santo Domingo, D.N.**

**Agosto, 2009**

**1.- La selección y definición del tema de investigación:**

“Propuesta para documentar el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa Haina International Terminals en Santo Domingo 2009”

**2.- Planteamiento del problema de investigación:**

En toda empresa grande o pequeña, o en cualesquiera de sus áreas se manejan entornos que tienen diferentes niveles de actuación, desde la parte administrativa hasta las áreas donde se desarrolla o proporciona el producto o servicio, procesos que van enfocados a llenar las expectativas de los clientes.

Las empresas están acudiendo a la Certificación en calidad bajo los requisitos exigidos por ISO, esto es mayormente para fines de organización del proceso y el control de los mismos.<sup>12</sup>Al 2009 República Dominicana, según las últimas informaciones cuenta con 54 empresas que han obtenido la certificación en Calidad bajo la norma ISO 9001:2000. La norma del año 2000 fue modificada, la publicación oficial fue realizada el 15 de Noviembre de 2008. Se hicieron las aclaraciones que en la anterior se dejaban a la interpretación.

El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

---

<sup>12</sup> [http://www.grupokaizen.com/sig/Empresas\\_Certificadas\\_Centroamerica.pdf](http://www.grupokaizen.com/sig/Empresas_Certificadas_Centroamerica.pdf)

Es por esto que Haina International Terminals, una empresa que maneja uno de los puertos más importante de la República Dominicana, debe tener control de sus documentos y acogerse a la mejora continua en sus procesos y en su servicio.

La Empresa Haina Internacional Terminals, es la administradora del Puerto Rio Haina y al igual que DP World, que es la administradora del Puerto de Caucedo en Santo Domingo, convirtiéndose esta en la competencia directa. Caucedo se encuentra certificado en calidad desde el 2005, situación que deja a Haina en desventaja.

Haina International Terminal, S.A., es una empresa creada el 10 de Octubre del año 2000 por un grupo de empresarios del área naviera, con el propósito de realizar y modernizar todas las operaciones del puerto Río Haina, de esta manera colocarlo a la altura de los puertos del área del Caribe, por ser este el más importante del país realizando una inversión de más de US\$25,000, 000.00 para su modernización, según los estándares de comercio y seguridad internacional.

### **Servicios**

- Carga y descarga de buques
- Verificación de Importación
- Despacho de mercancías
- Reservación de despachos
- Almacenaje
- Pagos de tarifas portuarias.

Esta empresa ha crecido sustancialmente a partir del año 2007, sin esta contar con procesos documentados, ni control en la documentación. Además de no tener políticas claras.

Esta no se enfocaba a la satisfacción de sus clientes, sino en realizar mayores movimientos equipos por hora. Cualquier empresa, debe mantener un estricto control sobre los procesos internos.

El seguimiento continuo de las políticas, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia.

En la empresa no existe un programa bien definido de evaluación y control del servicio al cliente, no existen mediciones confiables de la satisfacción con el servicio, no se tiene definido planes de mejoras continuas.

La importancia de evaluar y controlar los procesos relacionados con el cliente, radica en que esto puede garantizar mayor fidelización a la empresa, así como garantizar un mayor número de clientes.

El servicio al cliente, es la parte en donde el consumidor puede hacerse a una idea personal, de lo que es la calidad de la empresa.

Siendo Haina International Terminal una empresa dedicada al servicio, se hace vital que se sometan al proceso de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma mundialmente aprobada ISO 9001:2008, por ende no ha incluido la documentación en sus procesos declaraciones documentadas de políticas y objetivos de calidad, manuales de calidad, Guías e Instructivos de Calidad y un sistema de control de documentos y registros, que permitan evidenciar las actividades de la empresa.

## **2.1.- FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los documentos requeridos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para Haina International Terminals?

Sistematización del Problema

- ¿Cuál es el estado actual de Haina Internacional Terminals en la estandarización de los procesos?
- ¿Cuál es la documentación requerida para establecer las bases del Sistema de Gestión de la calidad?
- ¿Cómo se planificaría la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Cuál será la metodología para sensibilizar el personal de la implementación del SGC?

## **3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **3.1 General.**

Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008 en la empresa Haina International Terminals.

### **3.2 Específicos**

- Establecer la documentación necesaria requerida para obtener la certificación internacional ISO 9001: 2008 (Sistema de Gestión de Calidad)
- Realizar un Diagnostico del estado actual de Haina Internacional Terminals para detectar las fortalezas y/o debilidades actuales el fin de estandarizar los procesos.
- Diseñar la documentación requerida para establecer las bases del Sistema de Gestión de la calidad.
- Planificar como se implementaría el Sistema de Gestión de la Calidad

- Proponer una metodología para sensibilizar el personal de la implementación del SGC.

#### **4.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

La rigurosa competencia entre la industria naviera en el segmento puerto y al rápido crecimiento y proliferación de estas entidades, ha conllevado a exigir altos niveles de calidad en el campo en el que estas se especializan, para ser altamente competentes en un medio de gran exigencia y demanda. Con el objetivo trazado de convertirse en la operadora de Terminal Líder en la República Dominicana, en todos los servicios concernientes a exportación e importación de carga y de seguridad de los buques, durante su permanencia en el puerto de Haina, es que la empresa debe certificar el servicio que ofrece para que esto evidencie el cambio al Puerto ser manejado independientemente del estado de la República Dominicana.

No obstante al equipamiento en todas las áreas de la empresa en tecnología, dotaciones físico – logísticas, de materiales, y personal capacitado, se evidencia en Haina, por lo cual se concibió necesario establecer la documentación para la organización y coordinación de los procesos y procedimientos, así como también cimentar de esta forma el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad que permita una mayor orientación para alcanzar los objetivos del laboratorio, y en consecuencia evidencie sus capacidades productivas y su capacidad potencial frente a la ampliación de sus servicios y apertura de nuevas oportunidades en el mercado gracias a la confianza que provee la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y que en un punto final sea la base para la certificación o registro del servicio.

## 5. MARCO DE REFERENCIA (teórico -conceptual)

### 5.1 MARCO TEORICO

#### Conceptos básicos acerca de la Calidad.

Para gestionar la calidad es esencial saber que es la calidad? Las definiciones y conceptos se pueden obtener de diferentes especialistas que se ocupan de la Gestión de la Calidad:

<sup>13</sup> *"predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado";*

<sup>14</sup>Plantea *"aptitud para el uso o propósito"*. Quien en 1993 aporta dos definiciones, refiriéndose al producto *"calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto"* y a la organización *"la calidad consiste en no tener deficiencias"*.

<sup>15</sup>*"Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permite la satisfacción del cliente"*.

<sup>16</sup>Hacer bien su trabajo desde el principio y, por lo tanto sin defecto, reducir a los costos inútiles: demasiado stock es un ejemplo de costo inútil, preventivo: es entre otras cosas evitar averías, responder a las necesidades de los clientes, por ejemplo respetando las demoras, administrar óptimamente. Hace falta pues una buena y rápida circulación de la información mediante un procedimiento preciso, conciso y utilizable para todos los interesados evitando de esta manera la redacción de papeleos inútiles.

---

<sup>13</sup> [Deming](#), 1986

<sup>14</sup> [Juran 1974; 1983]

<sup>15</sup> [Feigenbaum, 1971]

<sup>16</sup> [Bernillon; Cerutti, 2000]

Como se observa, las definiciones más antiguas consideran la calidad referida al producto y dependiente de sus atributos, las más modernas consideran que la calidad no es solamente atribuible al producto, sino a una entidad. Para las condiciones específicas del actual modelo económico vigente es necesario precisar que el concepto de *Calidad*, si se utiliza el de la **Norma ISO 9000:2000** será: <sup>17</sup>"*Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema ó proceso para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.*"

Esta definición corrobora que para alcanzar el mejoramiento de la calidad de los procesos es necesario actuar sobre la calidad de la organización y sus componentes, para que esta laborando eficientemente obtenga productos excelentes que satisfagan los requerimientos y necesidades de los consumidores. La Norma ISO 9001 del 2000 informa y sensibiliza a los directivos de la significativa ventaja que puede suponer la implantación objetiva y realista de un sistema de gestión de la Calidad en sus organizaciones, para mejorar así su competitividad y, consecuentemente, sus resultados empresariales.

<sup>18</sup>La nueva versión de la norma ISO 9001:2008 fue publicada en el mes de Noviembre 2008, fruto del trabajo realizado por el Comité ISO TC/176/SC2. La norma ISO 9001:2008 mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de gestión de la calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado.

---

<sup>17</sup> Norma ISO 9000:2000

<sup>18</sup> <http://www.isotools.org/noticia.cfm?idnoticia=7247>

Si bien los cambios abarcan prácticamente la totalidad de los apartados de la norma, éstos no suponen un impacto para los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones basadas en la ISO 9001:2000, ya que fundamentalmente están enfocados a mejorar o enfatizar aspectos

## 5.2 MARCO CONCEPTUAL

Términos más utilizados en el desarrollo de la propuesta.

- **Aseguramiento de la Calidad**

Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de calidad

- **Calidad**

Grado en el que un conjunto de **características** inherentes cumple con los requisitos.

- **Documento**

Información y su medio de soporte. Ej. Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

- **Eficacia**

Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia**

Relación entre resultados alcanzados y recursos utilizados

- **Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

- **Gestión de Calidad**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una **organización** en lo relativo a la calidad.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000. *Sistemas de gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario.*

- **Manual de Calidad**

Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

- **Mejora Continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

- **Planificación de la Calidad**

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

- **Política de Calidad**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

- **Procedimiento**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **Servicio**

Organización y personal destinado a satisfacer necesidades del público o de alguna entidad pública o privada.

- **Requisito**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

- **Sistema de Gestión**

Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

- **Sistema de Gestión de Calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. <sup>20</sup>

- <sup>21</sup>**Buque:** Es un barco con cubierta que por su tamaño, solidez y fuerza es apropiado para navegaciones.

- **Chasis:** Estructura de acero que soporta la carga total de un contenedor.

- **Contenedores:** Recipiente de carga para el transporte aéreo, marítimo o terrestre.

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el sistema.

- **Verificación:** Colocación de contenedores, dotar equipos y personas calificadas.

---

<sup>20</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000. *Sistemas de gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario.*

<sup>21</sup> Código de Inducción Haina International Terminal.

## **6. Metodología de la Investigación**

### **6.1 Métodos a Utilizar:**

**La Investigación será realizada utilizando los métodos:**

#### **Tipos de Investigación**

- ❖ **Descriptivo:** describirá la documentación requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y las que aplican a Haina International Terminals.
- ❖ **Documental:** la investigación estará basada en una investigación consistirá en un análisis de la situación actual de la documentación, la adaptación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

#### **Métodos de Investigación**

- ❖ **Método de Análisis:** procesos de conocimiento que se iniciara por la identificación de cada una de los documentos.
- ❖ **Método Deductivo:** La deducción va de lo general a lo particular. Bajo este método se parte de los datos generales aceptados como valederos en los requisitos de la documentación, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones.
- ❖ **Método Inductivo:** Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Bajo este método se realizaran las demostraciones del cumplimiento a la norma de Calidad.

### **6.2 Población o Universo de Estudio:**

La población que estará involucrado en el desarrollo de esta propuesta serán los empleados de Haina International Terminals, de las áreas que estarán dentro del alcance de la certificación.

### **6.3 Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos e Información:**

#### **6.3.1 Primarias:**

**Observación Directa:** A través de este método se apreciarán el manejo de la documentación por parte de los empleados, como lo controla, archivan, es decir el tratamiento que le dan. Se observaran el manejo diario con el fin de obtener percepciones más directas.

**Entrevistas a empleados:** Se evaluará a los ejecutivos y empleados de líneas aleatoriamente mediante entrevistas conversacionales con algunos ejecutivos y encuestas a empleados de línea. En total Haina International cuenta con un 420 empleados de estos se tomaran un 35% haciendo la muestra de 147 empleados.

**La Recopilación Documental:** Esta técnica permitirá obtener datos e informaciones de documentos publicados sobre el tema, recopilados por terceros, que puedan ser de gran utilidad en dicha investigación.

#### **6.3.2 Secundarias**

- Norma ISO 9001:2008-Requisitos
- Norma ISO 9000:2000
- Direcciones de Internet
- Folletos

### **6.4 Herramientas**

Las herramientas a utilizar en el desarrollo de la Propuesta para la documentación del Sistema de gestión de Calidad de Haina International Terminal, se encuentran en el detalle en la Norma ISO 9001:2008 que establece los requisitos y herramientas para implementar Sistemas de Gestión de Calidad.

- **La Recopilación Documental**

Esta técnica permitirá obtener datos e informaciones de documentos publicados sobre el tema, recopilados por terceros, que puedan ser de gran utilidad en dicha investigación.

- **La Encuesta**

Esta permitirá obtener informaciones de usuarias del producto, que ayudará al desarrollo de la investigación. Con la utilización de ésta técnica el entrevistado participa de manera activa y se encuentra dispuesto a cooperar.

- **La Entrevista**

Aplicando esta técnica se podrán obtener informaciones y datos de las personas que forman parte del equipo de la empresa, testimonios que se consideran pueden sumar aportes valiosos para el enriquecimiento de dicho estudio.

## **6.5 El procedimiento de investigación estará sustentado en:**

- ❖ Revisión bibliográfica sobre el tema para sustentar la propuesta.
- ❖ Revisión del cuestionario sobre el manejo de los documentos establecido.
- ❖ Fuentes que sustenten la metodología utilizada de evaluación.

## **ESQUEMA DE CONTENIDO CON EL POSIBLE INDICE TEMATICO DEL TRABAJO**

### **3. Sistema de Gestión de la Calidad**

- 1.6 Los sistemas de Gestión de la Calidad
- 1.7 Ventajas del Sistema de Gestión de la Calidad
- 1.8 Riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad
- 1.9 Los estándares de la serie ISO 9000
- 1.10 Principios de Gestión de la Calidad

### **4. Norma ISO 9001:2008- Requisitos Documentación**

- 4.1. Requisitos Generales
- 4.2. Requisitos de la documentación
  - 2.2.1 Documentación requerida en un Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.3. Valor de la Documentación

### **3 Reseña Descriptiva de Haina International Terminals.**

#### **3.1. Información General**

- 3.1.1 Historia y Evolución de Haina International Terminals
- 3.1.2 Organigrama

#### **3.2 Planeación Estratégica**

- 3.2.4 Misión
- 3.2.5 Visión
- 3.2.6 Valores

### **4. Análisis de la Situación Actual de la Empresa**

- 4.1. Situación Actual de la Empresa
- 4.2. Encuesta a Empleados
  - 4.2.1 Presentación resultados encuesta
- 4.3. Actividades de ajuste de la documentación

## **5. Descripción de la Propuesta**

- 5.1. Alcance de la propuesta
- 5.2. Estrategias de la propuesta
- 5.3. Referencias
- 5.4. Técnicas e Instrumentos.

## **Conclusión**

## **Anexos**

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS:

MURCIA J. *Investigar para cambiar, un enfoque sobre investigación acción participante*. Tercera edición. Mesa redonda. 1992.

### NORMAS Y FOLLETOS

- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. *Sistemas de gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario*. ICONTEC. 2000-12-15.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000. *Sistemas de Calidad. Requisitos*. ICONTEC. 2000
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2008. *Sistemas de Calidad. Requisitos*. ICONTEC. 2008
- Código de Inducción Haina International Terminal.

### PAGINA WEB

<http://www.isotools.org/noticia.cfm?idnoticia=7247>

[http://www.grupokaizen.com/sig/Empresas\\_Certificadas\\_Centroamerica.pdf](http://www.grupokaizen.com/sig/Empresas_Certificadas_Centroamerica.pdf)

**CUESTIONARIO  
CHECK LIST NORMA ISO 9001:2008**

REQUERIMIENTOS ISO 9001	ESTATUS		OBSERVACIONES (porque cumple o no con el requisito, "indispensable diligenciar este campo)
<b>4 Sistema de gestión de la calidad</b>			
<b>4.1 Requisitos generales</b>			
Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización han sido determinados.		C	
La secuencia e interacción de estos procesos ha sido determinada.		C	
Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces han sido determinados.		C	
La disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos es asegurada.		M	A medias el seguimiento a las áreas
El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos es realizado.		M	Casi en su mayoría salvo el control de contenedores (medición)
Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos son implementadas.		M	Se debe revisar la parte de Seguridad y control de contenedores
Los procesos son gestionados de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. Se controlan los procesos en los que se opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos. El control sobre los procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.		N	
<b>4.2 Requisitos de la documentación</b>			
<b>4.2.2 Manual de la calidad</b>			
El manual de la calidad de la organización ha sido establecido y se mantiene.		N	
El alcance del manual incluye detalles y la justificación de cualquier exclusión.		C	Se tienen identificado, poner las razones de la exclusión
El manual contiene los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos		C	
El manual contiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.		M	Se está concluyendo la definición
<b>4.2.3 Control de los documentos</b>			
Todos los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad son controlados.		M	Revisar esta parte, ya que se deben definir los documentos controlados
<b>Se cuenta con un procedimiento documentado que define los controles necesarios para:</b>			
Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.		M	implementarlo
Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.		C	
Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.		C	

Asegurar las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.		C	
Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.		C	
Asegurar la identificación de los documentos de origen externo y controlar su distribución.		C	
Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		C	
<b>4.2.4 Control de los registros</b>			
Se establecen y se mantienen registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.		M	Solo en la parte del BASC, se deben establecer los registros de la calidad
Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.		M	Definir proceso
Un procedimiento documentado ha sido establecido para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.		C	
<b>5 Responsabilidad de la dirección</b>			
<b>5.1 Compromiso de la dirección</b>			
La alta dirección ha comunicado a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.		M	Se realizara en la charla
La política de la calidad ha sido establecida.		C	Difusion
Los objetivos de la calidad han sido establecidos.		N	
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>			
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 (véanse 7.2.1 y 8.2.1).		M	
<b>5.3 Política de la calidad</b>			
La política de calida es adecuada al propósito de la organización.		C	
La política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		C	
La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.		C	
La política de calidad es comunicada y entendida.		N	
La política de calidad es revisada para su continua adecuación.		N	
<b>5.4 Planificación</b>			
<b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>			
Se han establecido objetivos de calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.		N	No se han definido los objetivos
Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.		N	
<b>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>			
La planificación del sistema de gestión de la calidad es realizada con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los		N	En proceso

objetivos de la calidad.			
La integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en éste.		N	

#### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

##### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.		M	Se pierde en veces la comunicación en todas las áreas de la organización pero existen los organigramas (comenzar proceso en la charla)
--	--	---	--

##### 5.5.2 Representante de la dirección

El representante de la dirección:			
Debe asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		N	En proceso
Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		N	Definir papel representante de la dirección
Asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.		N	

##### 5.5.3 Comunicación interna

Los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización han sido establecidos.		M	Se debe definir el proceso y comunicarlo
La comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		N	

#### 5.6 Revisión por la dirección

##### 5.6.1 Generalidades

La alta dirección revisa, a intervalos planificados, el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.		N	En proceso
Se mantienen registros de las revisiones por la dirección.		N	Se comenzaran en la primera revisión

##### 5.6.2 Información para la revisión

##### La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

Resultados de auditorias,		N	Se está en proceso de implementar estas revisiones y el sistema de calidad
Retroalimentación del cliente,		N	Se debe realizar encuestas directas al cliente, no solo los que llegan al puerto
Desempeño de los procesos y conformidad del producto,		N	
Estado de las acciones correctivas y preventivas,		N	
Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,		N	
Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y		N	
Recomendaciones para la mejora.		N	

5.6.3 Resultados de la revisión			
Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:			
La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.		N	
La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.		N	
Las necesidades de recursos.		N	

## 6 Gestión de los recursos.

### 6.1 Provisión de recursos.

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.		N	Buscar metodo
La organización determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.		M	

### 6.2 Recursos humanos

#### 6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.		N	Se debe realizar un programa de formación y evidenciar que se ha comenzado por etapas y requerimientos.
---	--	---	---

#### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto ha sido determinada.		N	
Se proporciona la formación o se toman otras acciones pertinentes para satisfacer las necesidades de competencia, toma de conciencia y entrenamiento.		M	
La eficacia de las acciones tomadas es evaluada.		N	
El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		N	
Los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia son mantenidos.		M	No siempre se requieren estos registros

### 6.3 Infraestructura

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. (La infraestructura incluye, cuando sea aplicable, edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).		M	Salvo el patio de recepción, se debe documentar el plan de acción
--	--	---	---

### 6.4 Ambiente de trabajo

La organización ha determinado y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		M	
--	--	---	--

## 7 Realización del producto

### 7.1 Planificar la realización del producto

La organización planea y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.		M	Definir mejor la planificación en los procedimientos
<b>Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:</b>			
Objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.		N	
La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.		M	Documentar mejor
Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.		N	N/A DOCUMENTAR PORQUE
Los registros proporcionan evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplan con los requisitos.			
El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.			
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b>			
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma son determinadas		M	Se han tratado pero no está documentado, Ej: Contratos o acuerdos en el caso con las agencias
Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, son determinados		M	Están determinado pero no documentado, como es el caso de los equipos
Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.		M	
Requisitos adicionales son determinados por la organización.		M	
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>			
<b>La organización revisa los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y asegurarse de que:</b>			
Los requisitos del producto se encuentren definidos		M	Documentar mejor
Se encuentren resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		N	
La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		C	
La organización mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.		N	No hay registros
Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.		M	Se debe definir los registros. Se debe hacer un procedimiento de esto
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>			

<b>La organización determinar e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</b>			
Información sobre el producto.		C	
Consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.		C	Se debe documentar el proceso
Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.		M	
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>			
<b>7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo</b>			
La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto.	N/A		
<b>Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina:</b>			
Etapas del diseño y desarrollo.	N/A		
Revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.	N/A		
Responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.	N/A		
La organización gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades. Los resultados de la planificación se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.	N/A		
<b>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>			
Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen registros.	N/A		
<b>Estos elementos de entrada incluyen:</b>			
Requisitos funcionales y de desempeño.	N/A		
Requisitos legales y reglamentarios aplicables.	N/A		
Información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.	N/A		
Otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.	N/A		
Estos elementos se revisan para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.	N/A		
<b>7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo</b>			
Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.	N/A		
<b>Los resultados del diseño y desarrollo incluyen:</b>			
Cumplen con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	N/A		
Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.	N/A		
Contiene o se hace referencia a los criterios de aceptación del producto.	N/A		
Especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.	N/A		
<b>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</b>			

En las etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado	N/A		
Evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e	N/A		
Identifica cualquier problema y se propone las acciones necesarias.	N/A		
Participantes en dichas revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.	N/A		
<b>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</b>			
Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.	N/A		
Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.	N/A		
<b>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</b>			
Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido Siempre que sea factible, la validación es completada antes de la entrega o implementación del producto. Se mantiene registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.	N/A		
<b>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</b>			
Los cambios del diseño y desarrollo se identifica y se mantiene registros. Los cambios se revisan, verifican y se validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Se mantiene registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.	N/A		
<b>7.4 Compras</b>			
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>			
La organización se asegura de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.		C	Adaptar con el del basc
La organización se evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Se mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.		N	Evaluación de Proveedores
<b>7.4.2 Información de las compras</b>			
La información de las compras describe el producto a comprar.		C	
<b>Cuando sea apropiado:</b>			
Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.		C	Revisar en BASC y adaptar proceso

Requisitos para la calificación del personal.		C	
Requisitos del sistema de gestión de la calidad.		M	
La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.		C	
<b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b>			
La organización establece e implementa las inspecciones u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.		M	Ver proceso en carpeta de Compras y si no formalizarlo
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>			
<b>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</b>			
La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.		N	Se debe documentar los criterios de los pasos necesarios para que se de la operación (Verificar seguimiento acta de reunion planificación)
Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:			
Disponibilidad de información que describa las características del producto.		N	
Disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.		C	
Uso del equipo apropiado.		C	
Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.		M	
Disponibilidad y utilización del seguimiento y de la medición.		M	
Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		C	Conduces
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>			
La organización valida aquellos procesos de producción y de prestaciones de servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.		N	Se debe documentar los criterios de los pasos necesarios para que se de la operación
La validación se demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.		N	
La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable		N	
Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.		N	
Aprobación de equipos y calificación del personal.		N	
Uso de métodos y procedimientos específicos.		N	
Requisitos de los registros.		N	
Revalidación.		M	Auditorias
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>			
Cuando sea apropiado, la organización identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.		N	Definir el proceso de trazabilidad (identificación de las etapas)

La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización controla y registra la identificación única del producto.		M	
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>			
La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización identifica, verifica, protege y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.		M	Referenciar en BASC ( Además estamos haciendo un proceso de avería
Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.		M	Verificar los registros que se llevan
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>			
La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.		C	En operación se lleva con los conduces
Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.		C	
La preservación se aplica también, a las partes constitutivas de un producto.		C	
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>			
La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.	N/A		
La organización establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y sean realizadas de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.	N/A		
<b>Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición:</b>			
Calibra o verifica en intervalos específicos o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones registra la base utilizada para la calibración o la verificación.	N/A		
Ajustarse o reajustarse según sea necesario.	N/A		
Identificarse para poder determinar el estado de calibración.	N/A		
Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.	N/A		
Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.	N/A		
La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.	N/A		
La organización toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.	N/A		

Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.	N/A		
Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.	N/A		

## 8 Medición, análisis y mejora

### 8.1 Generalidades

La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

Demostrar la conformidad del producto.		N	Definir la conformidad del proceso ( se llevaria con las auditorias)
Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.		N	
Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		N	
Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.		N	

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización		M	Documentar
Los métodos para obtener y utilizar dicha información han sido determinados.		C	

#### 8.2.2 Auditoría interna

La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:		M	En proceso
Es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.			
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.			
El programa de auditorías es planificado tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.		M	
Los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología están definidos.		C	
La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.		C	
Los auditores no auditan su propio trabajo.		C	
Las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros están definidas en un procedimiento documentado.		C	
La dirección responsable del área auditada se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.		C	
Las actividades de seguimiento se incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.		M	

<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>			
La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		M	Indicadores (definir los indicadores)
Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.		C	
Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.		N	
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</b>			
La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.		N	
Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto.		C	Firmas en cada formulario
La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.		M	Los registros de los procesos
<b>8.3 Control del producto no conforme</b>			
La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencional.		M	(avería, reclamaciones, si el servicio no cumple)
Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.		N	
La organización trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:			
Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;		N	
Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;		M	
Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.		M	
Mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.		N	
Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. La organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.		N	
<b>8.4 Análisis de datos</b>			
La organización determina, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad (Se incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes).		M	Determinar

Satisfacción del cliente,		N	
Conformidad con los requisitos del producto.		M	
Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.		N	
Proveedores.		N	
<b>8.5 Mejora</b>			
<b>8.5.1 Mejora continua</b>			
La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.		M	En proceso
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>			
La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		C	
<b>Se establecen un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</b>			
Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),		C	
Determinar las causas de las no conformidades,		C	
Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,		C	
Determinar e implementar las acciones necesarias.		C	
Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4).		C	
Revisar las acciones correctivas tomadas.		C	
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>			
La organización determina las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.		N	
<b>Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para</b>			
Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.		N	
Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.		N	
Determinar e implementar las acciones necesarias.		N	
Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4).		N	
Revisar las acciones preventivas tomadas.		N	

Cod. Estatus	Calificación
1	<b>cumple</b>
2	<b>medianamente</b>
3	<b>no cumple</b>