Tesis
SC 20
Q8.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POST-GRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS

Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Especialista de Sistemas de la Calidad.

Autor: Ing. Milagros Quijada
Tutor: Emmanuel López, MSC

Caracas, Julio de 2007.

Señores:
Consejo de Área de Ingeniería,
Dirección General de los Estudios de Postgrado,
Universidad Católica Andrés Bello.
Presentes.-

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado titulado **"SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS"** presentado por la ciudadana Milagros del Valle Quijada Rojas, portadora del número de cédula de identidad 11.408.009, para optar al Grado de Especialista en Sistema de la Calidad, considero que el mencionado Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos sufrientes para ser sometido a evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 16 días del mes de Julio del 2007.

Emmanuel López C.
C.I. N° 3.189.576

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

A mi hermano, Ernesto por haberme ayudado, guiado y cuidado

A mis padres, hermano y sobrinos por creer y apoyar mis decisiones, por estar a mi lado en todo momento y por saber esperar e impulsarme el día a día.

A mis tios, Teodora y Vicente por todo el apoyo que me han brindado.

Al profesor Emmanuel López, por su asesoría y ayuda incondicional.

Al profesor Jorge Oyaga, por su amabilidad y disposición a colaborar en mi carrera profesional.

A mi compañero, Norman Gutiérrez por su ímpetu, asertividad e insistencia al verme flaquear.

Y a todos los profesores y compañeros con los que compartí durante todo este tiempo, por las experiencias profesionales y personales que nos permitió establecer nexos de amistad.

INDICE GENERAL

Pág.
APROBACIÓN DEL TUTOR I
AGRADECIMIENTOS II
INDICE GENERAL III
INDICE DE FIGURAS IV
INDICE DE TABLAS VI
SINOPSIS VII
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 3
EL PROBLEMA 3
Planteamiento del Problema 3
Formulación del problema. 5
Objetivos de la investigación 5
Objetivo General 5
Objetivos específicos 6
Justificación de la Investigación 6
Alcance de la Investigación 7
CAPÍTULO II 8
MARCO TEÓRICO 8
Antecedentes Históricos 8
Historia del correo en Venezuela. 8
Historia de Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA) 10
Antecedentes de la Investigación 15
Fundamentos Legales 16
Bases Teóricas 17
Reseña Histórica de las normas ISO 9000 17
Normas ISO 9000 17
Teoría de Sistema 31
Tipos de Sistema. 32
Componentes de un sistema 32
Documentación del Sistema de la Calidad 33
Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad 34
Ventajas de un Sistema Documentado 35
CAPÍTULO III 40
MARCO METODOLÓGICO 40
Consideraciones Generales 40
Tipo y diseño de Investigación 41
Unidad de Análisis, Universo o Población y Muestra. 43
Técnicas de recolección de datos 43
Técnicas de Análisis de los Datos. 45
CAPÍTULO IV 46
Requisitos del Sistema de Administración de la Calidad. 46
Análisis y determinación de los procesos de la empresa 51
Determinación de la efectividad del sistema de Documental. 56
Recolección y análisis de los datos. 56
Análisis de resultados Obtenidos 78
CAPÍTULO V 82
LA PROPUESTA 82
Sistema Documental propuesto. 82
Los registros del sistema documental se regirán por las siguientes normas: 100
CAPÍTULO VI 103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 103
Conclusiones 103

Recomendaciones....104
BIBLIOGRAFÍA....105
ANEXOS....106
Glosario de Términos....106

INDICE DE FIGURAS

Figura Nº		Pág.
1	Organigrama de Documentos Mercantiles S.A.	12
2	Diagrama general del proceso de transporte de encomienda de DOMESA	13
3	Diagrama de la familia de normas ISO 9000	19
4	Los cinco pilares de la Calidad	21
5	Diagrama de Proceso	27
6	Papel de los distintos elementos del sistema en la calidad alcanzada	28
7	Ciclo de Mejoramiento Continuo	29
8	Modelo de Mapa de Procesos	31
9	Estructura de la documentación del Sistema de la Calidad ISO 9001:2000	36
10	Niveles de Documentación ISO 9000	37
11	4.2.1 Requisitos generales de la documentación	47
12	4.2.2 Manual de la Calidad y 4.2.3 Requisitos del Control de los documentos	48
13	4.2.3 Requisitos de Control de registros	49
14	4.2.4 Requisitos de Control de registros para cada cláusula de la norma COVEINI-ISO 9001:2000	50
15	Mapa de Procesos de Domesa	51
16	Proceso Gestión de clientes	53
17	Proceso Gestión de Operaciones	53
18	Mapa Estratégico	55
19	Portada de Documentos	88
20	Diagrama de Flujo de elaboración de documentos	93
21	Diagrama de Flujo de Control de Documentos	98
22	Diagrama de Flujo de Control de Registros	100

INDICE DE TABLAS

Tabla Nº		pág.
1	Homologación normas ISO 9000	18
2	Niveles de la Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad	38
3	Lista de Chequeo fundamentada en los requisitos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisito	57
4	Resumen de la efectividad del sistema de documental	76
5	Tabla de Codificación	83
6	Identificación de Documentos por Proceso	84
7	Objetivos de la Calidad	86
8	Contenido de los procedimientos	92
9	Revisión y Aprobación de la documentación	94
10	Control de la Documentación interna	96
11	Control de la Documentación Externos	97
12	Control de Registros	99

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA NACIONAL DE TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS

Autor: Ing **Milagros Quijada**
Tutor: Ing. Emmanuel López
Fecha: Julio de 2007.

SINOPSIS

En la actualidad las empresas se encuentran en un mercado altamente competitivo donde las exigencias de los clientes varían constantemente, lo que implica que las empresas se encuentran en un cambio constante para asegurarse su permanencia en el mercado.
Por tal razón, las empresas se ven en la necesidad imperiosa de implementar herramientas gerenciales que les permitan mejorar eficazmente sus procesos, para así disminuir o evitar desviaciones y ser cada vez más productivas, lo cual ha generado que hoy en día las empresas se avoquen a implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que les permita tener un enfoque sistemático de los procesos y de los clientes y estar atentos al mejoramiento continuo de sus procesos; para poder mantener la fidelidad de sus clientes. El desarrollo de un sistema documentado es uno de los pilares fundamentales del sistema de gestión de la calidad, ya que nos permite saber el Qué, Cómo y Cuándo de las actividades relevantes que afectan sustancialmente la calidad del producto o servicio prestado.
En esta investigación, enmarcada en la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo, con un diseño de investigación no experimental, transeccional, descriptivo, se presenta una propuesta de un sistema de documentación para la empresa Documentos Mercantiles, S.A., durante el estudio se procedió a levantar los procesos actuales de la empresa para poder determinar la documentación necesaria, se realizó un diagnóstico de la situación actual con respecto a la norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000, para de esta manera determinar el grado de cumplimiento, el cual nos servirá de base para el desarrollo del sistema documental que permita eliminar las brechas existentes.
El levantamiento de la información se realizó mediante observación directa de los procesos y entrevistas al personal involucrado, obteniéndose como resultado de la comparación del cumplimiento del actual sistema de documentación, de la empresa objeto de estudio, respecto a los requisitos establecidos, para tal fin, por la Norma COVENIN-ISO 9001:2000, un 44 %. Se desarrolló una matriz de responsabilidad para determinar los roles que cumplen las personas que elaboran, revisan y aprueban la documentación, y se desarrollaron elementos para mantener la homogeneidad y adecuación en la elaboración y modificación de los documentos, estableciéndose la responsabilidad para la elaboración, control y difusión a través de la Coordinación de la Calidad.

Descriptores: Documentación, Sistema Gestión Calidad, Servicio, Transporte Encomienda.

INTRODUCCIÓN

La globalización de los mercados a nivel mundial y los cambios continuos de las necesidades de los clientes impactan a las organizaciones ya que genera un mercado altamente competitivo. Hoy en día las organizaciones invierten cada vez más en tecnología, herramientas gerenciales, recurso humano e infraestructura, con el objeto principal de asegurarse un puesto en el mercado, mantener su cartera de clientes y buscar nuevas oportunidades de negocios.

Las organizaciones en la actualidad están enfocadas al cumplimiento de las necesidades de sus clientes, por lo que mejoran continuamente sus procesos, logrando disminuir los retrabajos, reprocesos, desperdicios con el objeto de alcanzar la satisfacción de sus clientes a través de producto y servicios que cumplan los estándares establecidos.

Las organizaciones se esfuerzan cada vez más en mantener una comunicación eficaz tanto con sus clientes internos y externos, para lo cual desarrollan sistemas documentales que les permitan reflejar las actividades que están altamente relacionadas a asegurar la conformidad del producto o servicio, apoyando sus operaciones y haciéndolas más eficaces y eficientes.

Esto implica un alto compromiso, participación de la alta gerencia y del personal base que es el que sustenta las actividades diarias, por lo que desarrollan e implementan un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000 (Requisitos), que les permita administrar eficientemente los procesos de la operación, para generar bienes y servicios que logren satisfacer a los cliente a través de un sistema documentado que demuestre evidentemente que se cumplen con los requisitos del cliente.

El objetivo general de esta investigación fue Desarrollar un Sistema Documental fundamentado en la norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000 e ISO TR 10013: 2002 para la empresa Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA).

A fin de generar un importante aporte en los sistemas de gestión de la calidad para el área de servicio de transporte de encomiendas, este documento, que presenta los resultados de la investigación realizada, se estructuró en seis Capítulos que brevemente se describen a continuación:

En el Capítulo I, EL PROBLEMA, consta del planteamiento y formulación del problema dentro del propósito trazado; se formulan tanto el objetivo general como los objetivos específicos del estudio, se presentan las razones que justificaron esta investigación, así como el alcance y la delimitación del contexto donde el fenómeno fue observado.

El Capítulo II, MARCO TEÓRICO, consta de los antecedentes históricos, los fundamentos legales, la presentación de las bases teórica que sustentan la investigación

En el Capítulo III, MARCO METODOLOGICO, se presenta el tipo, naturaleza y diseño de investigación y la unidad de análisis, la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de la información obtenida.

En el Capítulo IV, ANÁLISIS DE LOS DATOS, se presentan y analizan los resultados de cada uno de los objetivos específicos planteados según la delimitación del problema. Se comenzó con él diagnostico de la situación actual de la empresas que prestan servicio de transporte de encomienda, dando como resultado el nivel de conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en base a la documentación del sistema.

En el Capítulo V, PROPUESTA, se presenta la propuesta con las consideraciones generales y la documentación necesaria para el Sistema Documental del Sistema de Gestión de la Calidad que de cumplimiento a las necesidades de la empresa y a lo establecido en la norma Venezolana COVENIN-ISO 001:2000 y considerando lo establecido en la ISO TR 10013:2002 "Directrices para la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad".

Finalmente en el Capítulo VI, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES se exponen las conclusiones del estudio realizado y un conjunto de recomendaciones para el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las empresas se encuentran en un entorno constantemente cambiante desde todo punto de vista, incluyendo tecnología, valores agregados en los bienes y servicios y en la calidad; esto ha llevado cada vez más a generar esfuerzos para adaptarse a los cambios e ir adquiriendo las nuevas tendencias gerenciales que les permita ser competitivas y mantenerse en el mercado. Estas tendencias son las que dan origen a las modificaciones sustanciales en la cultura empresarial, generando enfoques, filosofías y herramientas de la calidad para mejorar continuamente bienes, servicios, procesos y en general el enfoque sistemático de las organizaciones con el único fin de satisfacer a sus clientes, trabajadores, proveedores y la comunidad.

En la actualidad, cada día los clientes se hacen más exigentes y sus necesidades cada vez son más variables a medida que cambia el mercado por lo que las empresas se ven cada vez más susceptibles.

El sector de transporte de encomienda no esta exento de esta realidad, vemos que cada vez el mercado ofrece diferentes tipos de servicios o valores agregados a los servicios existentes que les permita mejorar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de los clientes.

Hoy en día encontramos herramientas aplicadas al área de calidad bajo diferentes esquemas, filosofías y metodologías pero todas están enfocadas a la final a lograr satisfacer las necesidades de los clientes dando como resultado fidelidad y permanencia en el mercado; la Norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad (Requisitos), nos permite lograr la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de los requisitos establecidos, la reducción de las desviaciones de los procesos que afectan la calidad del bien o servicio; permitiéndonos una mejor administración de las empresas monitoreando o evitando no conformidades en cualquier etapa de la prestación del servicio.

La implementación del las normas ISO 9000 se convierte en una tarea ardua que genera una identidad y cultura de la calidad dentro de las organizaciones; siempre y cuando se tenga un alto grado de compromiso y la participación de la alta gerencia y el personal.

Las normas ISO 9000, nos permiten tener una visión sistemática de los procesos, entender las necesidades del cliente, reducción de costos, planificación estratégica del negocio, procesos y procedimientos estandarizados, mejorar tiempos de entrega y mejora continúa de los procesos enfocada en la satisfacción del cliente.

El Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentado en la normas ISO 9000, se enfoca a los clientes más que al bien o al producto y su documentación es fundamental para la administración eficaz de los procesos. La elaboración de un Sistema Documental es una parte importante dentro de la implementación, ya que dependiendo del tamaño de la empresa, de la complejidad de los procesos, de sus interacciones y del personal será la extensión de la documentación, y está deberá demostrar la conformidad con los requisitos del cliente y de la norma.

Dentro de un sistema documental, El Manual de Gestión de la Calidad, el cual es la espina dorsal o documento principal, de carácter público y influye de manera definitiva en el compromiso de la empresa con la calidad y sus clientes y en como todos los empleados dentro de las organización realizan sus actividades diarias.

La empresa de transporte de encomiendas, Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA), tiene establecido dentro de su plan estratégico "Desarrollar competencias en gestión de servicio, calidad y procesos", lo cual implica la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, apropiado a sus necesidades y de un Sistema Documental adecuado, que les permita establecer un mapa de procesos, desarrollar procesos y procedimientos estándares mejorando las actividades del personal para mejorar la calidad del servicio prestado.

En estos momentos, aunque la empresa cuenta con algunos procesos documentados, no se encuentran normalizados, difundidos y entendidos por el personal involucrado; lo que implica que desean implementar un Sistema de Gestión de la Calidad fundamentado en la norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000, que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos y por ende del servicio.

Formulación del problema.

El propósito de esta investigación es Diseñar un Modelo de un Sistema Documental aplicado a empresas de servicios de transporte de encomiendas, la cual deberá dar respuesta a las necesidades de las empresas que desarrollan el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad fundamentado en las norma ISO 9001:2000, generando un factor decisivo para conseguir una ventaja competitiva.

¿Cómo diseñar un sistema documental, de los procesos de transporte de encomiendas que integre los servicios ofrecidos por Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA), en conformidad con la norma Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000 "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos" y COVENIN-ISO TR 10013:2002 "Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad"?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Diseñar un Sistema de Documentación, para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa de transporte de encomiendas DOMESA, fundamentado en los requisitos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000. "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos" y COVENIN- ISO TR 10013:2002 "Directrices para la Documentación de Sistema de Gestión de la Calidad".

Objetivos específicos

- Determinar los requisitos de la norma ISO 9001:2000 referidos a un Sistema de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificar los procesos de la empresa objeto de estudio.
- Evaluar el grado de adecuación de la documentación actual de la empresa objeto de estudio, con los requisitos de las normas COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad "Requisitos"
- Diseñar un Sistema de Documentación para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa objeto de estudio, acorde a los requisitos de las normas COVENIN-ISO 9001:2000. "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos" y COVENIN-ISO TR 10013:2002 "Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad".

Justificación de la Investigación

La presente investigación contempla el diseño de un Sistema de Documentación, para la empresa Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA), basándose en los lineamientos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos y COVENIN-ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad.

Abarca solo la identificación de los documentos que contempla la norma, de acuerdo a los procesos realizados por la empresa, no contempla la elaboración ni implantación de los mismos.

Alcance de la Investigación

La investigación tuvo como contexto las empresas prestadoras de servicios de transporte de encomienda para el Distrito Capital; ya que representa un sector empresarial que posee una gran demanda y que a pesar de los avances tecnológicos de información, se han mantenido en el tiempo brindando apoyo a grandes organizaciones en el transporte de documentos y bienes a nivel nacional e internacional.

El estudio se realizó al nivel de propuesta, debido a que su aplicación dependerá de que la empresa decida adoptar el modelo de Sistema Documental con el fin de ir generando los pilares que fomentarán el Sistema de Gestión de la Calidad

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

A continuación y con el objeto de precisar el objeto de estudio de la presente investigación, se presenta una síntesis de la historia del transporte de encomiendas en Venezuela:

Historia del correo en Venezuela.

La historia postal de Venezuela, data de la época de la Colonia Española y se encontraba íntimamente ligada al Virreinato de Nueva Granada que desde 1739 comprendía las actuales Republicas de Venezuela, Colombia, Panamá y Ecuador.

1797-1830, Se construyo el Correo Marítimo y la Administración de la Real Renta de Correos y Postas en Ameritas.

1831-1863, Se crea un nuevo estado en Venezuela y por iniciativa de su Presidente General Don José Antonio Páez, comienza la reorganización de los Servicios Postales. El nombre del ilustre prócer se encuentra vinculado estrechamente a la historia del correo en Venezuela. En su primera presidencia en 1834, promulgo la Ley de Correos, donde se fijan las tarifas de Franqueo Postal. En 1839 se celebra la primera Convención Postal entre Venezuela y Nueva Granada. En 1840 se promulga la segunda Ley Orgánica de Servicio de Correos que abarco el periodo de 1839 – 1843.

En ese mismo año se promulgo el Reglamento Orgánico de la citada Ley, quedando normalizado con ello el Servicio Postal Venezolano, no obstante cuando el correo venezolano funcionaba con normalidad, se introdujo dos reformas en la Ley, con la finalidad de mejorar el servicio y corregir algunas fallas. En la primera, se introduce los sellos de correo y se agregan modificaciones sobre la administración

de la posta; el franqueo de la correspondencia, características de las estampillas, prohibiciones, certificados, despacho de correspondencia, conducción, formalidades que debía llegar a los correos, agencias de correos, apartados, jurisdicción de la estafetas, obligaciones que tenia el publico, penalidades, transportes de correos y itinerarios. En este periodo nace la primera Dirección de Correos como oficina anexa a la Secretaria de Hacienda durante la dictadura de 1861 y 1863 se refirma nuevamente la Ley, sin grandes modificaciones.

1864 – 1899, Se organiza el Ministerio de Hacienda y se modifica nuevamente la Ley, desaparece la Dirección de Correos y se crea la Administración de Correos. En 1873 la distribución de estampilla queda a cargo del Ministerio de Fomento y las oficinas de correos solo se ocuparían en la recepción y despacho de correspondencia. En 1879 ingresa Venezuela como país miembro de la Unión Postal Universal (UPU). En 1889 se unifica la Ley Orgánica de Correo y se organiza a las oficinas de correos, se crea el correo urbano de la ciudad de Caracas y servicio internacional de bultos postales.

Otro acontecimiento importante lo constituye el acuerdo postal del 17 de julio de 1911 por la unión postal Bolivariana el cual promulga el transito gratuito por todo el territorio nacional y en 1931 se introduce el servicio de correo aéreo.

La Ley de Correo es nuevamente reformada en el año 1958 siendo esta la que se encuentra actualmente vigente.

Historia de Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA)

Para hablar de la fundación de Documentos Mercantiles S.A. (Domesa) primero es necesario realizar algunas aclaratorias; el 15 de octubre de 1958 nace Servicio Pan Americano de Protección C.A. que se constituye como una empresa de transporte de valores de nuestro país, llenando así el espacio que requería entregas puntuales y seguras de dinero. En 1968 otras empresas del grupo iniciaron en el mercado como es Radio Contactos, que proveía sistemas de comunicación del personal operativo Pan Americano. Pero la dinámica del negocio exigía cada vez más ahora hacia falta que una empresa pudiera asumir la responsabilidad de llevar los documentos de las entidades bancarias.

En primera instancia el propio Servicio Panamericano efectuaba el traslado de Valijas, a petición de los propios clientes, pero la demanda creció mucho y en vista de no poder transportar dinero y documentos en el mismo vehículo y bajo la misma estructura organizativa, se vio en la necesidad de crear una infraestructura capaz de satisfacer la necesidad latente, fue para el año 1974 se tomo la decisión estratégica de independizar esta unidad.

Pero la dinámica del negocio exigía cada vez mas una empresa que pudiera asumir la responsabilidad de trasladar los documentos de la entidades bancarias.

No seria hasta el 5 de noviembre de 1975 cuando se constituye formalmente Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA), empresa que al igual que Servicio Pan Americano y Radio Contacto fueron pioneras en su actividad en el mercado nacional para el momento.

Pero como el mercado era tan dinámico, nuevos requerimientos iban surgiendo; en los años 80 el servicio de DOMESA se expande, no solo se limita al transporte de documentos al sector financiero o grandes compañías, sino que inicia su actividad para particulares bajo la modalidad de traslado de encomienda en 24 horas.

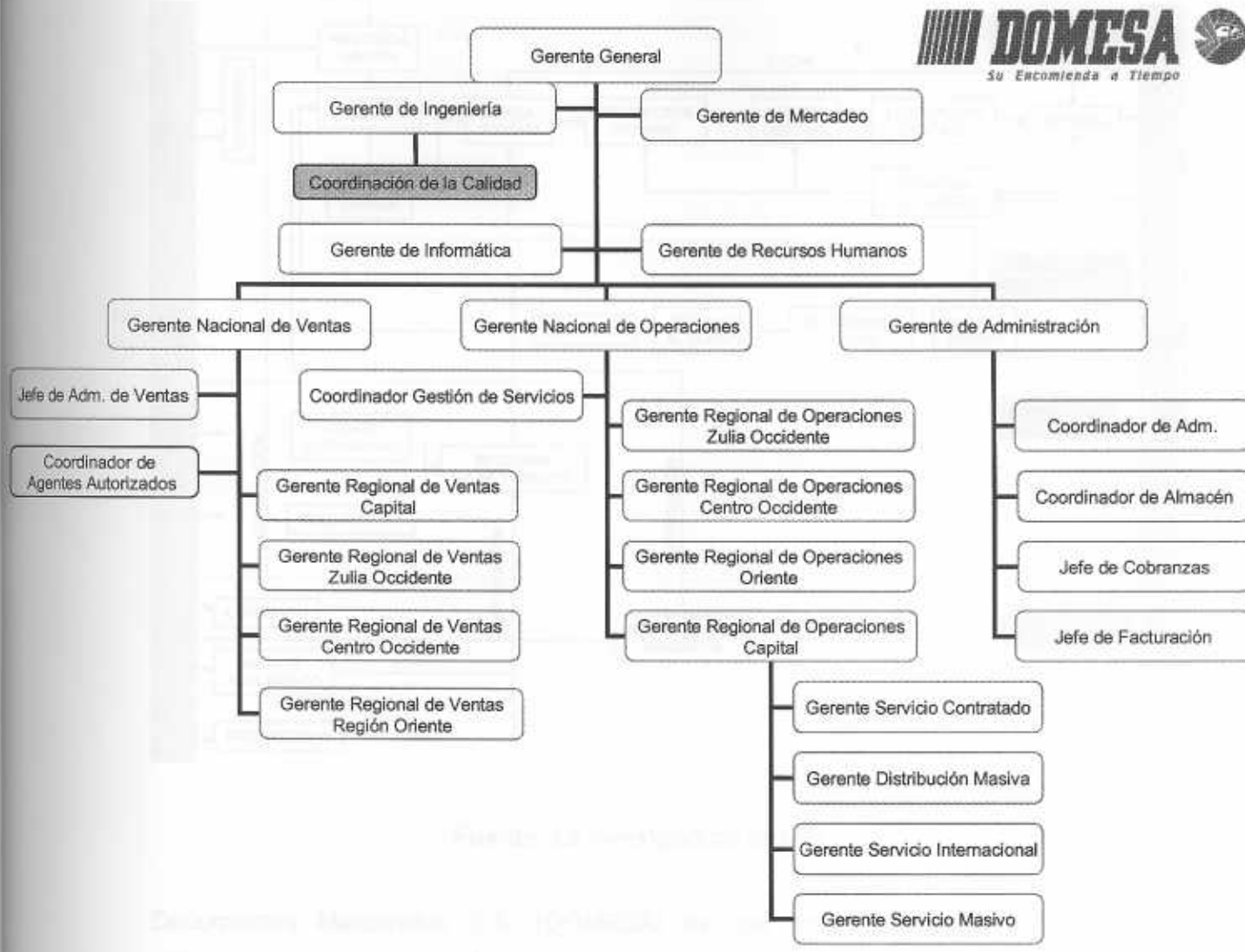
Seguidamente se lanzó el Servicio de Distribución Masiva, que son entregas especializadas bajo mecanismos de seguridad y control, como tarjetas de créditos, chequeras y pasaportes. De igual manera se incorporo el Servicio Internacional transportando paquetes desde Venezuela a otras partes del mundo, y así se transformo en la primera empresa de Courier Venezolana.

De esta manera se integró el portafolio exclusivo. El éxito de la nueva empresa fue tal que apenas en siete (7) años de actividad económica y con operaciones en todo el país, ya estaba inaugurando oficinas en Colombia y en la Antillas Holandesas.

Contar la historia de DOMESA es hablar de la trayectoria de una empresa que ha sabido aprovechar las necesidades y oportunidades del mercado en el momento, con proyección y alcance internacional que cuenta con registros y controles de seguridad para sus operaciones de transporte.

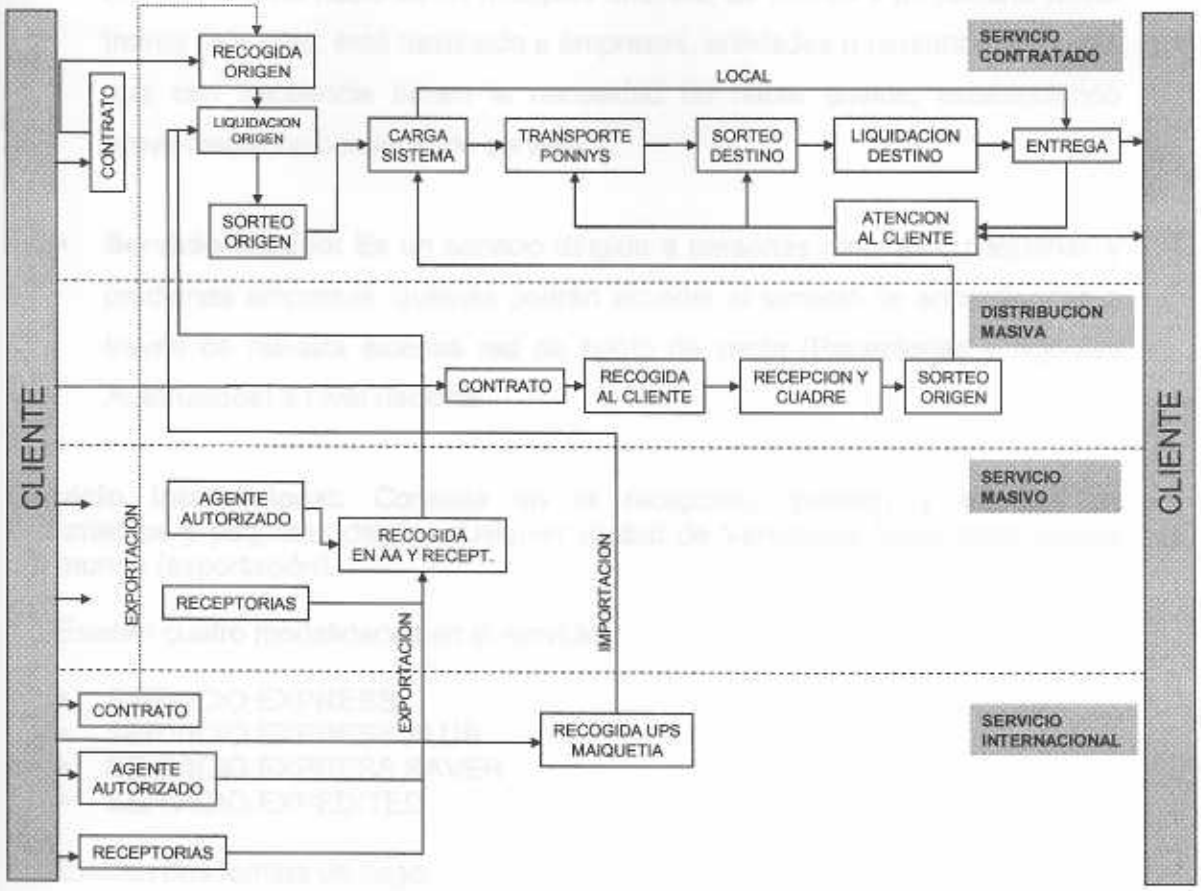
En los años 90 comenzaron los pasos de DOMESA sobre el área de la calidad, enfocados en la Calidad Total, basados en los 14 principios de la alta administración para lograr la calidad, pero debido a que no tenían el suficiente conocimiento para aplicarlas y no realizaron seguimiento continuo a las acciones tomadas esta iniciativa se perdió en el tiempo. No seria hasta el año 2006 que deciden nuevamente introducir el tema de la calidad pero enfocada a la Satisfacción del Cliente, Mejoramiento continuo de los procesos por lo que deciden implementar un Sistema de Gestión de la Calidad originándose como primera acción documentar los procesos que afectan la calidad del servicio prestado y que impactan directamente a los clientes. En la actualidad desean adecuar su documentación de acuerdo al la norma COVENIN-ISO 9001:2000. "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos" y la norma COVENIN-ISO TR 10013:2002 "Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad", con el objeto principal de normalizar los procesos y de esta manera crear los pilares para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura. 1 Organigrama de Documentos Mercantiles S.A.



Fuente: **DOMESA (2007)**

Figura. 2 Diagrama general del proceso de transporte de encomienda de DOMESA.



Fuente: La investigadora (2007)

Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA) es una empresa de transporte de encomienda a nivel nacional e internacional que le brinda a sus clientes un portafolio de servicio, sustentado en lo siguiente:

- **Distribución Masiva:** Consiste en la recogida o recepción, traslado y entrega a nivel nacional de artículos de alta sensibilidad para el cliente, que requieren de mayor control de seguridad y entrega de un acuse de recibo al remitente

- **Servicio Contratado:** Consiste en la recogida o recepción, traslado y entrega a nivel nacional en múltiples oficinas, de sobres y paquetería hasta treinta (30) kilos, está destinado a empresas, entidades o personas naturales que con frecuencia tienen la necesidad de hacer envíos, estableciendo previamente un convenio de servicio.

- **Servicio Masivo:** Es un servicio dirigido a personas naturales, pequeñas y medianas empresas, quienes podrán acceder al servicio de encomiendas a través de nuestra extensa red de punto de venta (Receptorias y Agentes Autorizados) a nivel nacional.

Servicio Internacional: Consiste en la recepción, traslado y entrega de documentos y paquetes desde cualquier ciudad de Venezuela hacia otros países del mundo (exportación).

Existen cuatro modalidades en el servicio:

- SERVICIO EXPRESS
- SERVICIO EXPRESS PLUS
- SERVICIO EXPRESS SAVER
- SERVICIO EXPEDITED

Existen dos formas de pago:

- El Remitente realiza el pago del Flete y el consignatario paga los gastos de aduana y aranceles.
- El Remitente realiza el pago del Flete y los gastos de aduana y aranceles (excepto en Receptorías).

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes se refieren a documentos no publicados de Foros, talleres, seminarios, estudios internos de las organizaciones así como toda investigación realizada en el tema y que sirven como base para sustentar analizar e interpretar la información obtenida por el investigador. En tal sentido señala Fidias G. Arias (1999):

> Los antecedentes se refieren a estudios previos y tesis de grado relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. (p. 38).

De acuerdo a estudios previos relacionados con la presente investigación tenemos:

Van Dillewijn J, (2003). **Implementación de Normas ISO 9000 (Versión 2000).** Material del Curso de 16 horas dictado por el Prof. Jasper Van Dillewijn, el cual comprende un compendio de requisitos de la Norma Internacional Covenin-ISO 9000-2000 y Manual Calidad ISO 9000.

Marcella, L. (2005). **Sistema de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 para la Empresa HVC. Computer C.A.**. Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al grado de Especialista en Sistemas de la Calidad de la Universidad Católica Andrés Bello.

Oyaga J, (2007). **Taller de Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad.** Material del Curso de 16 horas dictado por el Prof. Jorge Oyaga, el cual introduce la familia de normas ISO 9000 y la norma de ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad.

Fundamentos Legales

El Gobierno Venezolano ha fomentado a través de las leyes no solo la prestación de bienes y servicio que satisfagan las necesidades de los consumidores, sino que ha promovido de manera constante la protección del consumidor, de manera que este conozca sus deberes y derechos como ciudadano.

La Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, Gaceta Oficial No. 5.453 Extraordinaria del 24 de Marzo de 2000 (Art.17), Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consume, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del publico consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Gaceta Oficial No. 37.930 de fecha 04 de Mayo de 2004 (Art. 6). Son derechos de los consumidores y usuarios: La adquisición de bienes y servicios en las mejores condiciones de calidad y precio que permita el mercado, tomando en cuenta las previsiones legales que rigen el acceso de bienes y servicios nacionales y extranjeros.

La Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, Gaceta Oficial No. 37.657 del 25 de Marzo del 2003 (Art. 5). Las personas naturales o jurídicas, publicas o privadas, que produzcan bienes y servicios sujetos a reglamentaciones técnicas, o los comercialicen, deberán suministrar la información y la documentación necesaria que permita la posterior comprobación de la calidad de los mismos. Así mismo deberán colaborar con el personal autorizado por el Ministerio de la Producción y Comercio, o con los organismos que este Ministerio autorice, para el cumplimiento de las funciones establecidas en esta Ley y su Reglamento. (Art. 17). Se entiende por Sistema Venezolano para la Calidad al conjunto de principios, normas, procedimientos, subsistemas y entidades que interactúan y cooperan de forma armónica y contribuyen a lograr los propósitos de una óptima gestión nacional de la calidad. El Sistema Venezolano para la Calidad esta conformado por los

subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentos Técnicos y Ensayos.

Bases Teóricas

Reseña Histórica de las normas ISO 9000

ISO es el acrónimo de Internacional Organization for Standarization (Organización Internacional de Estándares), la cual fue fundada en el año 1946, con el propósito de crear y unificar un conjunto de normas orientadas al principio a manufactura, comercio y las comunicaciones. En idioma griega antiguo, "isos", significa "igual", que en el fundamento de la normalización significa "Igualar para todos los requisitos de algo".

En la actualidad más de 142 países del mundo son miembros de la organización ISO, la cual tiene su sede principal en Ginebra, Suiza y las normas publicadas por la organización son traducidas principalmente en inglés, ruso, francés y español.

Normas ISO 9000

El núcleo de la norma de Sistemas de la Calidad ISO 9000, consiste en cuatro normas internacionales que proporcionan una guía para el desarrollo e implementación de un sistema eficaz de administración de la calidad. Al no ser especifica para un producto o servicio en particular y sin importar el tamaño de la organización ni al sector productivo, su aplicación dependerá del compromiso que las empresas tengan con la calidad y sus clientes.

Las normas ISO son modificadas cada 5 años y en la actualidad han sido homologadas desde su ultima revisión del año 2000; se excluyen la normas ISO 9000 "Fundamentos y Vocabulario" con su reciente revisión del año 2005.

Tabla. 1 Homologación normas ISO 9000.

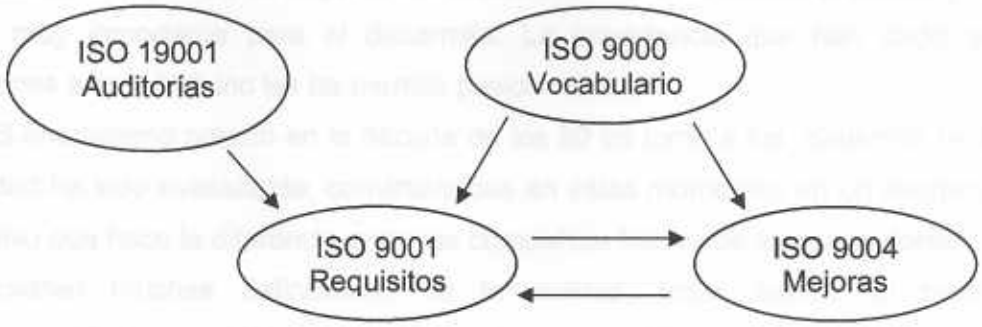
Norma	Título	Sustituye
ISO 9000	Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario.	ISO 8402:95
ISO 9001	Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Única norma para la certificación.	ISO 9001:94 ISO 9002:94 ISO 9003: 94
ISO 9004	Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.	ISO 9004-1:95 ISO 9004-2:95

Fuente: Senlle A. (2001), p. (21) ISO 9000-2000 Calidad y Excelencia.

El núcleo de las normas ISO 9000 está definido de la siguiente manera:

- **ISO 9000:2005,** ofrece principios y fundamentos de administración de la calidad, describe de que trata la serie, y presenta los fundamentos y las definiciones básicas de los términos para hacer utilizados por cualquier organización.
- **ISO 9001:2000,** establece los requisitos para los sistemas de administración de la calidad cuando es necesario demostrar que una organización es capaz de cumplir eficazmente con los requisitos de los clientes y los de naturaleza regulatoria.
- **ISO 9004: 2000,** ofrece una guía para establecer un sistema de administración de la calidad que va más allá de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, para cumplir y exceder eficazmente las expectativas del cliente.
- **ISO 19011:2001,** brinda una guía para planificar y conducir una auditoria de calidad.

Figura. 3 Diagrama de la familia de normas ISO 9000.



Fuente: Senlle A. (2001), p. (22) ISO 9000-2000 Calidad y Excelencia.

Existen diferentes razones por las cuales las organizaciones adoptan las normas ISO, en la actualidad los clientes y la competitividad global hacen que las organizaciones cambien la manera de conducir sus negocios, la calidad encabeza dicho cambio, ofreciendo productos y servicio de calidad, para asegurarse la permanencia de la cartera de clientes.

Por lo tanto las organizaciones piensan implementar un sistema de la calidad cuando:

- Cumplir con los clientes que exigen ISO 9000.
- Incursionar en nuevos mercados a nivel mundial.
- Competir con el mercado nacional y global.
- Mejorar su sistema de la calidad.
- Obtener un mejor entendimiento y coherencia de las prácticas de la organización.
- Mejorar la documentación.
- Mejorar la conciencia sobre la calidad.
- Fortalecer la confianza y la relación entre la organización y los clientes.
- Minimizar costos, retrabajos y reprocesos.
- Mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Formar cimientos y disciplina para el mejoramiento continuo.
- Crear una cultura de identificación y de calidad dentro de la empresa.

De un tiempo para acá hemos oído hablar de calidad con mucho más frecuencia e ímpetu; a lo largo de la historia la calidad ha estado presente y ha sido muy importante para el desarrollo. La importancia que han dado las naciones a este termino les ha permito posicionamiento.

El entusiasmo creado en la década de los 80 en torno a los Sistemas de la Calidad ha sido avasallante, convirtiéndose en estos momentos en un elemento positivo que hace la diferencia entre las compañías lideres de sus seguidores.

Existen muchas definiciones de la calidad, todas tienen su propio fundamento y para cada uno de sus creadores son válidas y únicas. Algunas de las definiciones dadas a este término son las siguientes:

Para Feigenbaum A. V "Sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de calidad, realizados por los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sea compatibles con la plena satisfacción del cliente".

Para la American Society for Quality Control (American Nacional Standard) "Suma de propiedades y características de un producto o servicio que tiene que ver con la capacidad de satisfacer unas necesidades determinadas".

Para Juran Joseph M "Calidad es la adecuación al uso".

Para la ISO en ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario" "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

Por ende se puede deducir que la calidad es dinámica, es un concepto en continua transformación.

Los actuales sistemas de gestión de la calidad, independientemente de que estén enfocados a bienes y / o servicios, se fundamentan en cinco pilares básicos de la calidad, como se muestra en la Figura 4, a continuación:

Figura. 4 Los cinco pilares de la Calidad

Fuente: La investigadora (2007).

La norma ISO 9901:2000 no se ha limitado únicamente a establecer los requisitos de un sistema de calidad, sino que han ido mas allá al identificar los principios que deben prevalecer como cimientos sobres los cuales las organizaciones deben construir sus sistemas de gestión de la calidad. Estos principios llevarán a las organizaciones a conducirla y operarla de forma exitosa, ya que estará dirigida y controlada en forma sistemática y transparente.

Se han identificado 8 principios fundamentales, pilares, sobre los que se soporta cualquier Sistema de Gestión de la Calidad y que van en pro a mejorar el desempeño de la organización.

- **Orientación al cliente**, "Sin clientes no hay empresas", por lo tanto se hace absolutamente necesario e imprescindible conocer las necesidades y expectativas, requerimientos de los clientes para proporcionarles productos y servicios que cumplan cos esos requisitos.

Beneficiando a las empresas en:

1. Incrementar los ingresos y la participación del mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades actuales y futuras del mercado.
2. Incrementar la eficacia de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción de los clientes.
3. Mejorar la fidelidad de los clientes, lo cual induce a la continuidad del negocio.

Acciones que permite impulsar:

1. Analizar y asumir de forma completa las necesidades y expectativas de los clientes.
2. Vincular los objetivos de la organización.
3. Informar a la organización de las necesidades y expectativas de los clientes.
4. Actuar de acuerdo con los resultados obtenidos.
5. Gestionar sistemáticamente la relación con los clientes.
6. Mantener el adecuado equilibrio entre la satisfacción del cliente y del resto de las partes interesadas.

- **Liderazgo**, Las empresas necesitan lideres capaces de crear ilusión, conducir al capital humano, motivarlos, sensibilizarlos, interesar e integrar a las personas a lograr objetivos comunes. Los líderes del futuro son aquellas personas que tienen seguidores y son visibles. Es alguien cuyos seguidores hacen lo que es debido, en conclusión el liderazgo es responsabilidad y compromiso. El poseer personal en cargos de dirección o mando beneficia a las empresas en:

1. El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
2. Las actividades se evalúan, alinean y se llevan a cabo de una forma integrada.
3. Reducir la falta de comunicación entre los distintos niveles de la organización.

Acciones que permite impulsar:

1. Tener en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas.
2. Creer y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
3. Mitigar los temores que puedan amenazar al personal, creando un clima de confianza.
4. Proporcionar formación, capacitación y recursos al personal, así como la iniciativa de actuar con responsabilidad, autoridad y compromiso.
5. Impulsar las contribuciones del personal y reconocimiento.

- **Involucración del personal**, El personal es la esencia y el corazón de toda organización, es el recurso más importante y este debe involucrase, comprometerse con el sistema de la calidad, con el equipo de trabajo. Alcanzar la calidad es posible si se desarrollan a las personas y estas desarrollan a la organización. Este principio nos permitirá:
  1. Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
  2. Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
  3. Un personal valorado por su trabajo.
  4. Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua.

  Acciones que permite impulsar:
  1. El papel y contribución del personal dentro de la organización.
  2. Identificar las limitaciones existentes en las actividades del personal.
  3. Evaluar la actuación del personal de acuerdo a su desempeño, objetivos alcanzados y resultados obtenidos.
  4. Aumentar las competencias propias de cada persona e impulsar su formación y capacitación.
  5. Compartir abiertamente los conocimientos y experiencias.
  6. Discusión de los problemas, de los procesos y consenso para obtener soluciones.

- **Enfoque basado en procesos**, La gestión debe ser "por procesos, por competencias" para desarrollar, implantar y mejorar la eficacia del sistema; para lo cual la organización deberá identificar y gestionar numerosas actividades. Esto nos permitirá tener como ganancia:
  1. Reducir costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
  2. Mejorar resultados de manera coherente y predecible.
  3. Priorizar y centrar las oportunidades de mejoras.

  Acciones que permite impulsar:
  1. Identificación de sistemática de actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
  2. Establecimiento de responsabilidades e instrucciones claras, para la gestión de las actividades claves.
  3. Comprensión y medida cabal de dichas actividades claves.
  4. Identificación de los nexos de las interfaces de las actividades claves en las funciones de la organización.
  5. Gestión orientada a partir de los recursos a emplear, los métodos y los materiales, con la correspondiente mejora de las actividades claves de la organización.
  6. Evaluación de los riesgos de las actividades sobre los clientes y partes interesadas, así como todo tipo de consecuencia o impacto que pueda generarse.

- **Enfoque de Sistema para la gestión**, Este principio es un complemento del anterior, ya que las actividades y procesos están interrelacionados, lo que quiere decir que el resultado de una actividad o de un proceso es la entrada de otro, para lo cual es preciso identificar, entender, diseñar y gestionar para lograr la eficacia y eficiencia de los procesos y por ende del sistema. El cumplir con este principio nos beneficiara en:
  1. Integrar y alinear los procesos con el fin de alcanzar los resultados esperados.
  2. Enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
  3. Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

Acciones que permite impulsar:

1. Sistema estructurado para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más efectiva posible.
2. Integración armonizada de los procesos del sistema y sus interdependencias.
3. Interpretación clara de las responsabilidades exigibles para alcanzar los objetivos comunes.
4. Reducción de barreras interfuncionales.
5. Asumir las capacidades y limitaciones de la organización y los recursos disponibles.
6. Definir claramente como han de desarrollarse las actividades del sistema.
7. Evaluar de forma continua el sistema a fin de mejorarlo.

- **Mejora continua**, El objeto de toda organización debe ser la mejora continua, los procesos son dinámicos y no basta con hacer las cosas bien, siempre existirá una manera de realizar mejor las cosas que se vera reflejado en satisfacción al cliente y en el bienestar de los empleados. Este principio nos permitirá:

1. Incrementar la ventaja competitiva a través de las mejora de las capacidades de la organización.
2. Alinear las actividades de mejora a todo nivel con estrategia organizativa establecidas.
3. Reaccionar de manera eficaz y rápida a las oportunidades.

Acciones que permite impulsar:

1. Emprender una orientación sistemática hacia la mejora continua, para toda la organización.
2. Disponer de lo necesario para la formación y capacitación del personal, hacia la mejora continua.
3. Mentalizar al personal para que la mejora continua sea un objetivo primordial.
4. Establecer objetivos orientado al mejoramiento continuo y sistemas de evaluación de la aplicación real.

5. Distinguir las mejoras y evaluarlas.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**, Las decisiones eficaces son aquellas que se toman con un sistema, para lo cual es necesario basarse en el análisis de los datos y de la información con la finalidad de tomar las decisiones oportunas considerando el análisis de la información, los resultados obtenidos y la experticia del negocio. Beneficiando a las empresas en:
  1. Decisiones basadas en información.
  2. Aumento en la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
  3. Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

  Acciones que permite impulsar:
  1. Garantizar que los datos y la infamación son suficientemente precisos y fiables.
  2. Aumentar la accesibilidad de dicho datos e información.
  3. Análisis mejorado de los datos y de la información.
  4. Decisiones y actuaciones posteriores fundamentadas equilibradamente entre el análisis de los hechos y la experiencia e intuición.

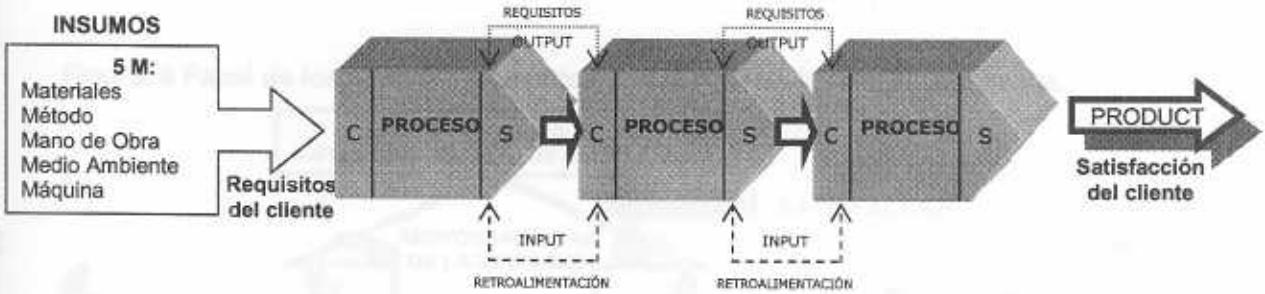
- **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor**, Es una relación "Ganar-Ganar", debe producirse beneficios mutuos que agreguen valor a las partes involucradas, a los procesos y a los productos o servicios prestados. Esto nos permite obtener:
  1. El aumento de la capacidad de generar valor agregado a ambas partes.
  2. La flexibilidad y la agilidad de las reacciones conjuntas ante los cambios del mercado o las demandas y expectativas de los clientes.
  3. La optimización de costes y recursos.

Acciones que permite impulsar:

1. Equilibrio en las actuaciones y sus resultados, a corto, mediano y largo plazo.
2. Identificar y elegir adecuadamente los proveedores claves.
3. Comunicación clara y abierta a todo nivel.
4. Posibilidad de compartir la información y planes de acción.
5. Posibilidad de compartir actividades de mejora.
6. Orientar, respaldar y reconocer las mejoras obtenidas por los proveedores, así como sus resultados.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Debe tener en cuenta que las actividades no son aisladas y que donde termina una, inicia la siguiente, en todas ellas los recursos, que pueden ser los elementos de entrada, se transforman durante el proceso para convertirse en los resultados de salida.

Figura. 5 Diagrama de Proceso.



Fuente: La investigadora (2007).

La interacción de todos estos procesos (estratégicos, de valor y de apoyo) contribuirá a que la organización funcione de manera más eficaz y eficiente. La norma COVENIN ISO 9004-2000 establece lo siguiente:

> "Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de elementos de entrada (inputs) en resultados (outputs), se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye el elemento de entrada del siguiente proceso".

La organización no debe estar dividida por funciones o departamentos, productos o servicio, de manera aislada, debe ser vista de forma integral como un 'todo", es decir, "proceso", estos proceso pueden estar dividido en procesos estratégicos, procesos críticos o claves y procesos de apoyo.

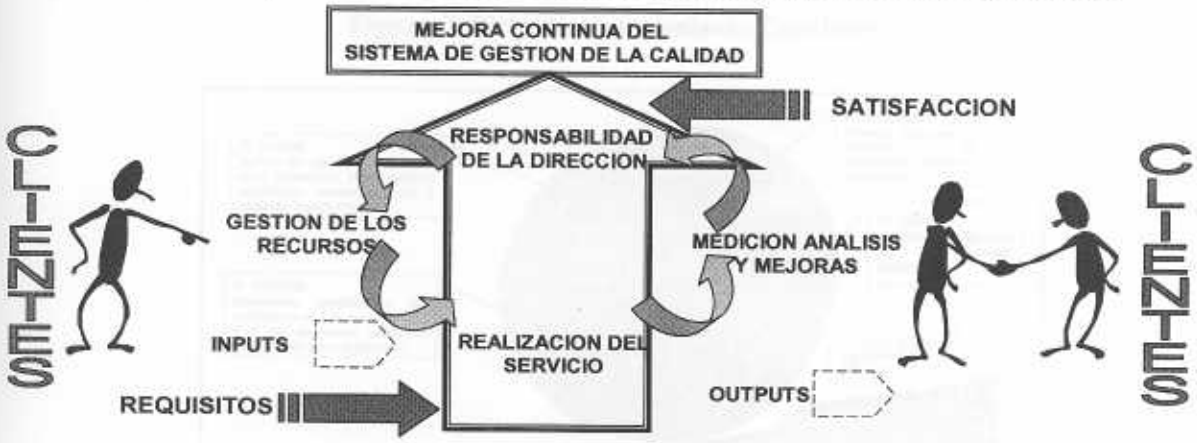
El mejoramiento continuo al principio deberá estar dirigido hacia los procesos críticos o claves, ya que son estos, que en su mayoría tienen un mayor impacto al cliente y por ende a la satisfacción y cumplimientos de las necesidades y expectativas establecidas.

La adopción de una visión por procesos implica un control continuo hacia los vínculos entre los procesos individuales dentro de un sistema de procesos y sobre su combinación e interacción.

El enfoque de basado en proceso enfatiza la importancia de:

- Compresión y cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Figura. 6 Papel de los distintos elementos del sistema en la calidad alcanzada.



Fuente: Cuatrecasas L. (2005), p. (361). Gestión Integral de la Calidad.

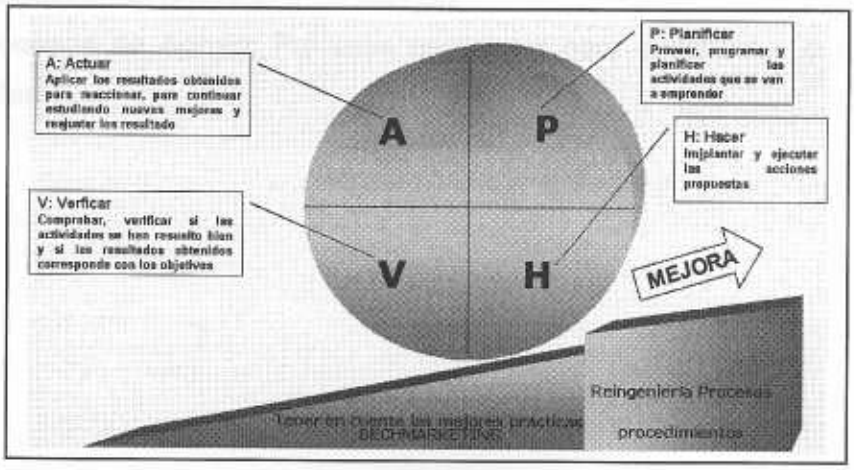
Los clientes desempeñan una función significativa para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido con sus requisitos preestablecidos.

Una clave para prepararse para el registro ISO 9000 es seguir la secuencia del Ciclo de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Cada paso hacia el registro puede seguir el ciclo PHVA: la documentación, el modelo de mejora del proceso, la auditoria de registros y las auditorías de seguimiento.

Este enfoque recurre al ciclo de mejora continua de Shewhart y adoptado por Deming conocido como el PHVA , que se describe a continuación brevemente:

- **Planear:** Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Desarrollar los procesos.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y de los productos o servicios respectos de las políticas, los objetivos y los requisitos del producto, e informar los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura. 7 Ciclo de Mejoramiento Continuo.



Fuente: La investigadora (2007).

Como se trata de un ciclo continuo, en ocasiones es apropiado iniciar en "Evaluar o "Verificar". El proceso de documentación en un sistema de la calidad seguirá entonces la siguiente secuencia:

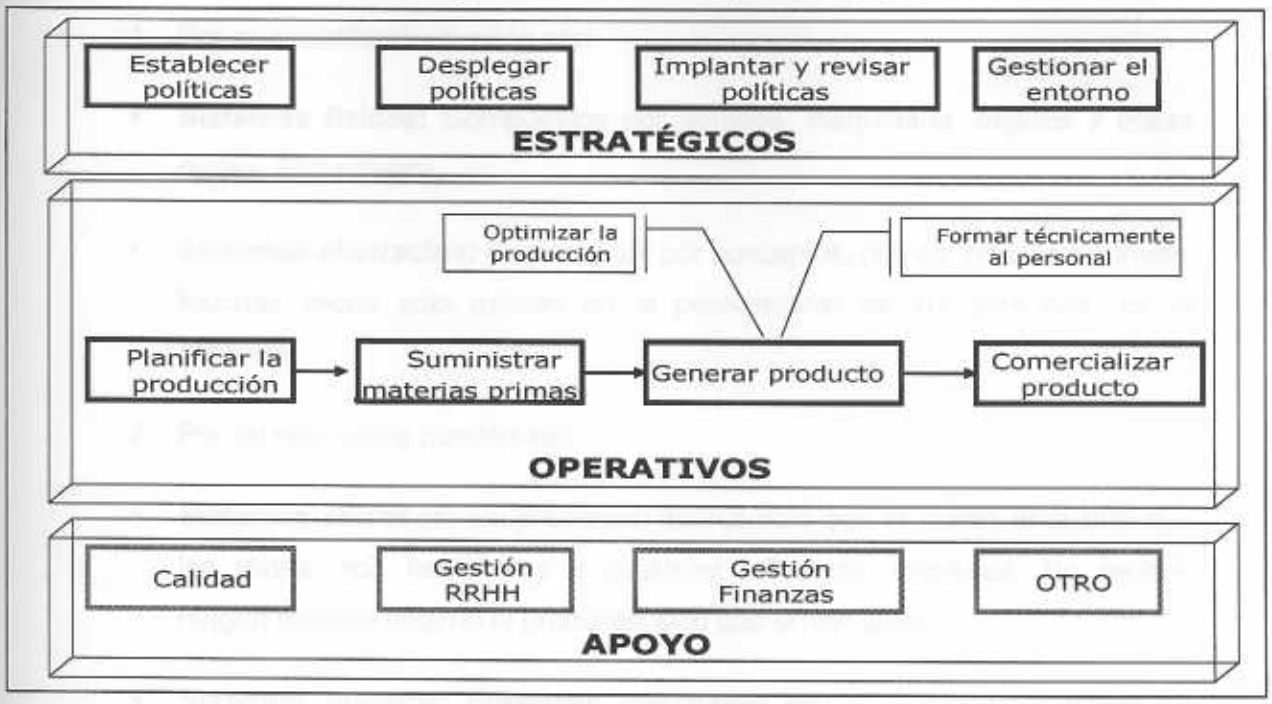
- **Verificar:** Entienda el contenido de la norma.
- **Actuar:** Determine las necesidades de mejora del sistema antes de preparar la documentación para el registro de la ISO 9000.
- **Planificar:** Establezca un itinerario para la capacitación y desarrollo de la documentación.
- **Hacer:** Documente el sistema de la calidad lo suficiente para poder demostrar su operación a cualquier ente interno o externo.

El Mapa de los Procesos de una organización permite obtener un primer panorama sobre las operaciones, las funciones y los procesos, pudiéndose representar las relaciones y las interrelaciones dentro de la organización y con las partes interesadas. Establece quienes son los dueños, los clientes y los proveedores de los procesos, cuales son los resultados de los procesos.

Existen varias clasificaciones de los procesos que varían dependiendo del autor, pero en resumen pueden agruparse en tres:

- **Procesos Estratégicos:** Procesos de gestión, responsabilidad de la dirección.
- **Procesos Operativos (Críticos o Claves):** Procesos necesarios para la realización del producto o del servicio.
- **Procesos de Apoyo:** Procesos necesarios para el control y la mejora del sistema.

Figura. 8 Modelo de Mapa de Procesos.



Fuente: La investigadora (2007).

Teoría de Sistema

Según Davis y Olson, los sistemas pueden ser abstractos y físicos. Los abstractos constituyen una disposición de manera ordenada de las ideas interdependientes. Un sistema físico es un conjunto de elementos que operan conjuntamente para cumplir un objetivo.

Para Chiavenato, I. (1999) la palabra sistema, tiene muchas connotaciones:

> "un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado (output) es mayor que el resultado que las unidades podrían tener si funcionaran independientemente. El ser humano, por ejemplo, es un sistema que consta de un número de órganos y miembros, y solamente cuando estos funcionan de modo coordinado el hombre es eficaz. De igual manera, se puede pensar que la organización es un sistema que consta de un número de partes interactuantes". (p 771).

Tipos de Sistema.

1. Por su constitución pueden ser:

- **Sistemas físicos:** Compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.
- **Sistemas abstractos:** Compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. Es el software.

2. Por su naturaleza pueden ser:

- **Sistemas cerrados:** No presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben ningún recurso externo ni producen algo que enviar afuera.
- **Sistemas abiertos:** Presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente. Se adaptan para sobrevivir. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de auto-organización.

Componentes de un sistema.

- **Entrada o insumo**: Es la fuerza de arranque del sistema, que provee el material o la energía para la operación del sistema.
- **Salida, producto o resultado**: Es la finalidad para la cual se reunieron elementos y relaciones del sistema. Los resultados de un proceso son las salidas, las cuales deben ser coherentes con el objetivo del sistema.
- **Procesamiento, procesador o transformador:** Es el fenómeno que produce cambios, es el mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados. Generalmente es representado como la caja negra, en la que entran los insumos y salen cosas diferentes, que son los productos.

- **Retroacción, retroalimentación o retroinformación**: Es la función de retorno del sistema que tiende a comparar la salida con un criterio preestablecido, manteniéndola controlada dentro de aquel estándar o criterio.

- **Ambiente:** Es el medio que envuelve externamente el sistema. Está en constante interacción con el sistema, ya que éste recibe entradas, las procesa y efectúa salidas.

Toda organización es un sistema abierto que por tanto intercambia con el medio ambiente energía, información e insumos y/o productos. Conformado por el personal que a medida que buscan alcanzar sus metas personales, cooperan entre si para alcanzar objetivos que a causa de limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales, no se pueden lograr individualmente. Esto involucra objetivos personales y grupales, estructura organizacional, canales de comunicación, actividad administrativa, efectos sinérgicos. Por lo tanto podremos emplear el enfoque de sistemas para poder estudiar las organizaciones.

La norma ISO 900:2000 (2005), se refiere a un sistema como "Conjunto de elementos mutuamente relacionados y que interactúan" (p.8)

Documentación del Sistema de la Calidad

La documentación de sistemas es el conjunto de información que nos dice qué hacen los sistemas, cómo lo hacen y para quién lo hacen; consiste en un material que explica las características técnicas y la operatividad de un sistema.

Existen varios tipos de documentación. Los de programas, que explica la lógica e incluye descripciones, diagramas de flujo, listados de programas y otros documentos. Muchas organizaciones tienen lo que se conoce como un "programa de documentación", el cual consiste en una política formal cuya documentación se muestra como algo que debe prepararse en forma rutinaria para cada programa de cómputo, archivo y nuevos sistemas.

La importancia de la documentación de sistemas, bien podría ser comparada con la de la existencia de una Póliza de Seguro; mientras todo va bien no existe la precaución de confirmar si nuestra Póliza de Seguros está o no vigente. La documentación adecuada y completa, de un sistema documental que se desea implementar, debe mantenerse y actualizarse en forma satisfactoria, frecuentemente es la parte a la cual se dedica el menor tiempo y se le presta menos atención.

Dos de los objetivos más importantes que surgieron a lo largo de la revisión de la serie de la norma ISO 9000 fueron:

1. El desarrollo de un formato simplificado que tenga en cuenta tanto la pequeña como la mediana empresa.
2. Que la cantidad y el nivel de detalle de la documentación exigida, mantengan una alineación con los resultados esperados a partir de las actividades del proceso empleado por la organización.

Esto facilita que cada organización a titulo individual elabore una cantidad mínima de documentos necesarios para demostrar su eficacia en su planificación, el funcionamiento y la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad.
Es importante recalcar que la norma ISO 9001 exige la existencia de un "sistema documentado de la calidad" y no un "sistema de documentos".

Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad

1. Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad.
2. Documentos que describan como se aplícale sistema de gestión de la calidad a un producto, servicio, proyecto o contrato especifico; tales documentos se denominan planes de la calidad.
3. Documentos que establecen requisitos; tale documentos se denominan especificaciones.

4. Documentos que establecen recomendaciones y sugerencias; tales documentos se denominan guías.
5. Documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajos y planos.
6. Documentos que proporcionen evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como registros.

Ventajas de un Sistema Documentado

- Establecer el enfoque sistemático de los procesos y su interacción.
- Definir las entradas, controles y salidas de los procesos.
- Estandarizar la manera de realizar el trabajo.
- Estandarizar formatos y registros.
- Definir los responsables de la ejecución del proceso.
- Definir normas de los procesos y procedimiento.
- Evitar desviaciones de los procesos.
- Definir un programa adiestramiento del personal de acuerdo a sus actividades de trabajo y responsabilidades.

Fallas del Sistema documental.

- No se cumple con la revisión y aprobación de la documentación.
- Existencia de documentación desactualizada.
- Existencia de documentación no controlada.
- Incoherencia entre en el contenido de la documentación.
- Problemas en la distribución de la documentación.

- Problemas en la difusión de la documentación.
- Accesibilidad de la documentación por parte del personal involucrado.
- Falta de entrenamiento y de cumplimiento de la documentación establecida.

Figura. 9 Estructura de la documentación del Sistema de la Calidad ISO 9001:2000.

Fuente: Berlinches A. C. (2002), p. (15) Calidad.

La norma COVENIN-ISO 9000: 2005, define una serie de términos en relación con la documentación:

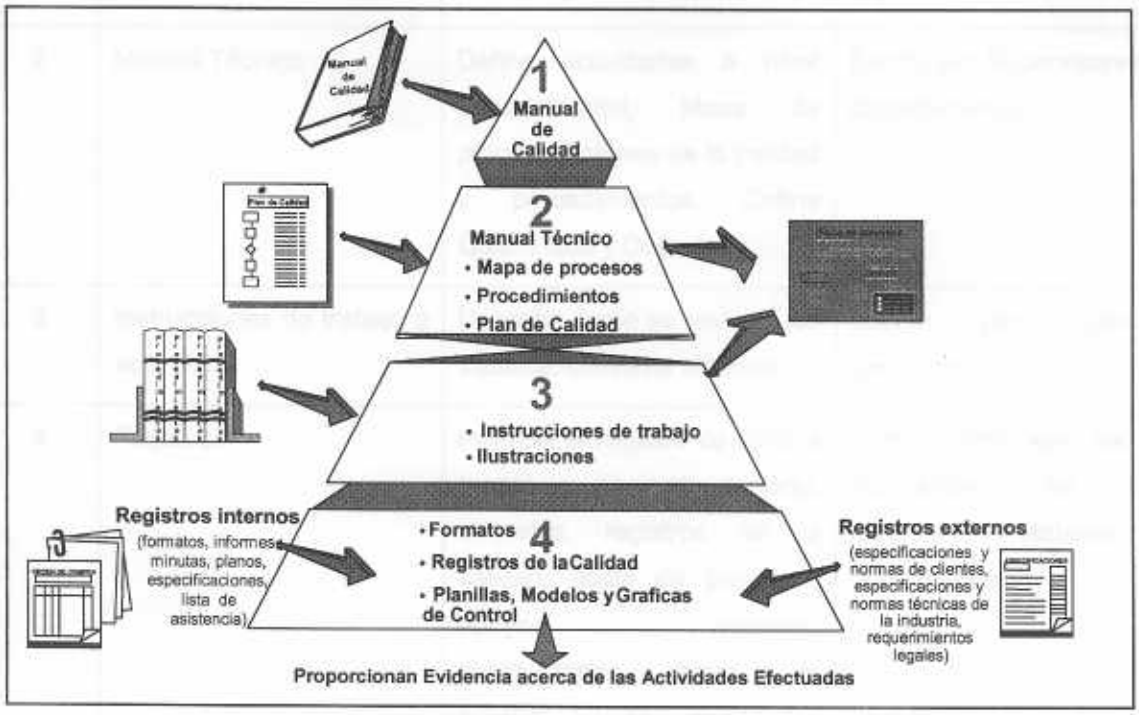
- **Información**, datos que poseen significado.
- **Documentación**, información y su medio de soporte.

La documentación puede presentarse en cualquier formato o soporte.

Pirámide Documental

Para lograr los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad es necesario implementar la documentación de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma ISO:

Figura. 10 Niveles de Documentación ISO 9000.



Fuente: La investigadora (2007).

La documentación exigida por la norma COVENIN-ISO 9001:2000 puede clasificarse en 4 niveles, como se muestra en la Tabla 2, a continuación:

Tabla. 2 Niveles de la Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Nivel	Tipo de Documento	Descripción	Responsabilidad
1	Manual de la Calidad	Declaración de la política de la organización. Define el enfoque y la responsabilidad	Escrito por los gerentes de alto nivel de la dirección y del departamento de la calidad.
2	Manual Técnico	Define actividades a nivel departamental, Mapa de procesos, planes de la calidad y procedimientos. Define Quién, Qué y Cuándo.	Escrito por Supervisores de departamentos.
3	Instrucciones de trabajo o actividad	Describe como se realizan los trabajos. Contesta al Cómo.	Escrita por operarios y formadores.
4	Registros	Propicia el registro de formas (papel o en computadora), etiquetas, registros de la calidad, hojas de procesos, apoyos visuales, publicaciones, hojas de prueba y de inspección. Brinda un registro de calidad.	Comúnmente son los gerentes de calidad o de nivel medio quienes elaboran esta documentación.

Fuente: La Investigadora (2007).

Procedimiento documentado

La Norma ISO 9001:2000 requiere específicamente que la organización tenga "procedimientos documentados" para las seis actividades que se señalan a continuación, estableciendo como requisitos obligatorios lo siguiente:

- **Control de los documentos:** Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

- **Control de los registros:** Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

- **Auditoria interna:** La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

- **Control del producto no conforme:** La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

- **Acción correctiva:** La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

- **Acción preventiva:** La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir sus ocurrencia

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Consideraciones Generales

En este capítulo se muestran los aspectos metodológicos que se utilizaron, los cuales permitieron responder a preguntas relacionadas con lo que se quiere estudiar, los alcances y el porqué del estudio, al igual que los fundamentos teóricos y los aspectos a probar, se definen también el método y las técnicas que se utilizan en la recolección de la información. Todo lo señalado anteriormente tiene relación con los aspectos metodológicos se establecerá el tipo de información a indagar y la recopilación de los datos, en conjunto con los métodos y técnicas necesarias para obtener la información requerida, es por ello que se presenta el Marco Metodológico, que según explica Balestrini, M. (2006):

> El fin esencial del Marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca al tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionará al lector una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación. (p. 126)

En consecuencia y fundamentado en lo anterior se presenta el Marco Metodológico de la presente investigación.

Tipo y diseño de Investigación

Tipo

La investigación se encuentra dirigida al desarrollo de una metodología para desarrollar un Sistema documentado del Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentado en la norma ISO 9001:2000, enmarcándose bajo la modalidad de Proyecto Factible, apoyada en una investigación de Campo.

El Proyecto Factible según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la UPEL (2005):

> Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseñó que incluya ambas modalidades. (p.16)

En este sentido se propone el diseño de un sistema de documentación, basado en la norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos y COVENIN ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad; el cual favorecerá a la mejorar de los procesos de la organización para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a los estándares establecidos.

La Investigación de Campo según, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005):

> Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudios sobre datos censales o muestras no recogidas por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales, con los datos no agregados; o cuando se tratan de estudios que implican la construcción o uso de series históricas y, en general, la

> recolección y organización de datos publicados para su análisis mediante de procedimientos estadísticos, modelos matemáticos, econométricos o de otro tipo. (p 14)

Para el presente estudio se recolectó la información a través de la observación directa de los procesos de la empresa, y mediante entrevistas realizadas al personal involucrado, lo cual contribuyó en el desarrollo de la investigación y la presentación de los resultados obtenidos.

Diseño

La investigación se considera de diseño No Experimental, Transeccional, Descriptivo.

La investigación No Experimental para Hernández, Fernández y Baptista (1998), consiste en Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en lo que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p. 269)

Por otro lado es transeccional o transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único y en ella se describe el sistema de gestión de la calidad y la situación actual de la documentación con que cuenta la empresa.

La investigación Transeccional Descriptivo según Hernández, Fernández y Baptista (1998):

> Los diseños transeccionales descriptivos tiene como objeto indagar la incidencia de los valores en que se manifiestan una o mas variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno, o una situación (describirla, como su nombre lo indica, dentro del enfoque cualitativo. (p. 273)

En la presente investigación no se efectuaron pruebas experimentales, o manipularon deliberadamente variables, ni se realizaron asignaciones al azar. Cabe destacar que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. Se presenta y describe, la situación actual de los procesos y documentos que posee la empresa, a través de diagramas de flujo

funcionales, se evaluaron la documentación existen de acuerdo a lo establecido en la norma COVENIN-ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad, y se evaluaron los requerimientos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, con el propósito de determinar el grado de adecuación y efectividad del Sistema de la calidad, de la documentación de dichos procesos y diseñar un sistema documental, que cumpla con los requerimientos de la norma y las necesidades de la empresa.

Unidad de Análisis, Universo o Población y Muestra.

Entendiéndose por población "cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características".

Con respecto a la muestra, Balestrini (2002) hace referencia que:

> La Muestra Estadística es una parte de la población, o sea un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno en los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. (p. 141)

La unidad de análisis u objeto de estudio en este trabajo fueron los procesos que integran los servicios prestados por Documentos Mercantiles S.A. (DOMESA), y la documentación generada por los mismos, solicitada por los requisitos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. El universo o población que va a ser estudiada corresponde a la estructura organizativa representada en la figura 1, del presente trabajo.

Técnicas de recolección de datos

..."Estas técnicas son diversas según el objeto a que se apliquen y no se excluyen entre si, es preciso saber elegir; las mas adecuadas y utilizarlas convenientemente"...[1]

Al referirse a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Balestrini, M. (2006) explica:

A este nivel del desarrollo del proyecto de investigación, se debe señalar y precisar, de manera clara y desde la perspectiva metodológica, cuáles son aquellos métodos instrumentales y técnicas de recolección de información, considerando las particularidades y límites de cada uno de éstos, más apropiados, atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación y a las características del hecho estudiado, que en su conjunto nos permitirán obtener y recopilar los datos que estamos buscando (p. 146)

La metodología de recolección de datos se fundamentó en interrogatorios orales o por escrito con el uso de entrevistas y cuestionarios. Estos dos grupos de métodos, se ubican dentro de la clasificación de fuentes primarias, debido a que los datos son reunidos y utilizados por el investigador a partir de la observación directa de la realidad objeto de estudio. Otra fuente de recolección de datos serán los flujo gramas.

Cabe recordar que la observación:

..." Es la utilización que se hace de los sentidos para la percepción de hechos o fenómenos que nos rodean o son de interés del investigador. La selección científica se da a partir de la selección deliberada de un fenómeno o aspecto relevante de este, mediante la utilización del método científico. [2]

La técnica de la entrevista, que según, Balestrini, M. (2006) explica:

Como un proceso de comunicación verbal reciproca, con el fin ultimo de recoger informaciones a partir de una finalidad previamente establecida. (p. 154)

La técnica de cuestionario, que según, Balestrini, M. (2006) explica:

Considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p. 155)

1. Madeleine Grawitz: **Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales.** Tomo II, España, Editorial Hispano Europea, 1975, Pág. 6

En la presente investigación se entrevista y encuesta estará basada en los requisitos establecidos por la norma COVENIN-ISO 9001:2000 y se aplicará al personal involucrado en los procesos de prestación de los servicios que ofrece la empresa, con la finalidad de hacer un levantamiento e interacción de los procesos, recabar la información necesaria para evaluar la documentación que los apoya y crear un Sistema Documentado que se adapte a las necesidades de la empresa y que cumpla con los requisitos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos y la norma COVENIN-ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad.

Técnicas de Análisis de los Datos.

Tomando en consideración el tipo y diseño, al igual que los objetivos propuestos que se debían alcanzar los datos recabados en cada una de las fases de la investigación fueron analizados mediante la técnica del "Análisis Cualitativo", el cual consistió en

- una vez recopilada y clasificada la información se procedió a hacer un Análisis cualitativo de la misma, comparando y verificando su correspondencia con la realidad operativa de la empresa, para posteriormente,
- efectuar la síntesis de la información a través de, gráficos, tablas, mapa de proceso, y diagrama de flujo.
- Evaluar los resultados obtenidos comparándolos con los requisitos exigidos por la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos,
- identificar la documentación que requiere ser elaborada o modificada, para desarrollar el sistema documental de la empresa, de acuerdo a lo establecido por dicha norma.

2. Ibid., Pág. 128.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En esta parte de la investigación se realiza un estudio exhaustivo de la situación actual del sistema de gestión de la calidad existente en DOMESA con el objeto de dar respuesta a los objetivos generales y específicos determinados en el se desarrollan los contenidos y datos obtenidos con el fin de dar respuesta a los objetivos específicos planteados en el presente estudio.

Se inicia con una revisión de la documentación existente basada en los requisitos establecidos por la Norma COVENIN-ISO 9001:2000, para determinar las brechas existentes del sistema documental solicitado, el cual fundamenta el Sistema de Gestión de la Calidad.

Luego se identificaron los procesos que comprende el actual sistema de gestión de la calidad de DOMESA. y se evaluó el grado de cumplimiento de la documentación de los procesos, con los requisitos de la Norma COVENIN ISO:9001:2000, con la finalidad de determinar la situación actual de la empresa. Para realizar esta evaluación se aplicaron técnicas de recolección de datos a través de entrevistas a todo el personal de la empresa y a la observación directa de los procesos.

En base a la información obtenida, se identificaron los documentos que se encuentran es estatus de actualización, obsoletos y nuevos documentos, para cumplir con los requisitos de la norma y la conformidad del sistema.

Requisitos del Sistema de Administración de la Calidad.

Para cerciorarse de que un sistema de gestión de la calidad ofrece productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente y asegurarse de la mejora

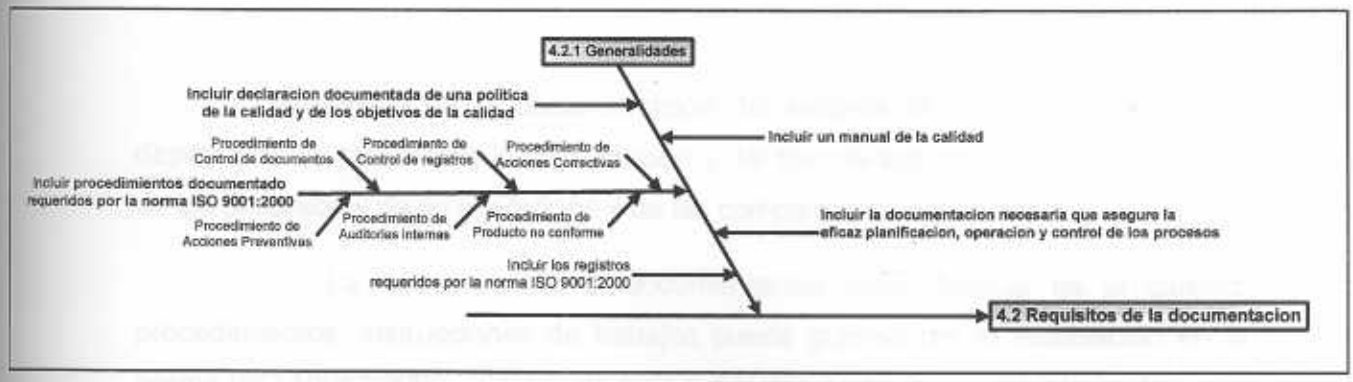
continua y su habilidad de lograrla constantemente en el futuro. Se logra a través de procedimientos y documentos, lo que se traduce a un sistema documental, que indica, que el sistema de la calidad se apoya en un manual de la calidad que hace referencia a procedimientos e instrucciones de trabajo, a un plan de la calidad de la operación, a un sistema general que demuestre que la organización opera eficazmente y que mejora continuamente en el tiempo.

Todo lo expuesto anteriormente DOMESA, desea implementar un sistema de gestión de la calidad, fundamentado en la Norma COVENIN-ISO 9001:2000 que asegura la calidad de servicio esperada por los clientes y les permita mejorar continuamente, trabajando en equipo, con liderazgo permanente en la supervisión, estandarizando y normalizando los procesos que impacten directamente la calidad del servicio

Entre los requisitos establecidos en la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, se restablece en la cláusula 4.1 *Requisitos generales,* cuales son los requisitos a cumplir por la organización, expresado textualmente de la siguiente manera, "La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional".

La norma establece los requisitos generales de la documentación del sistema de gestión los cuales deben incluir:

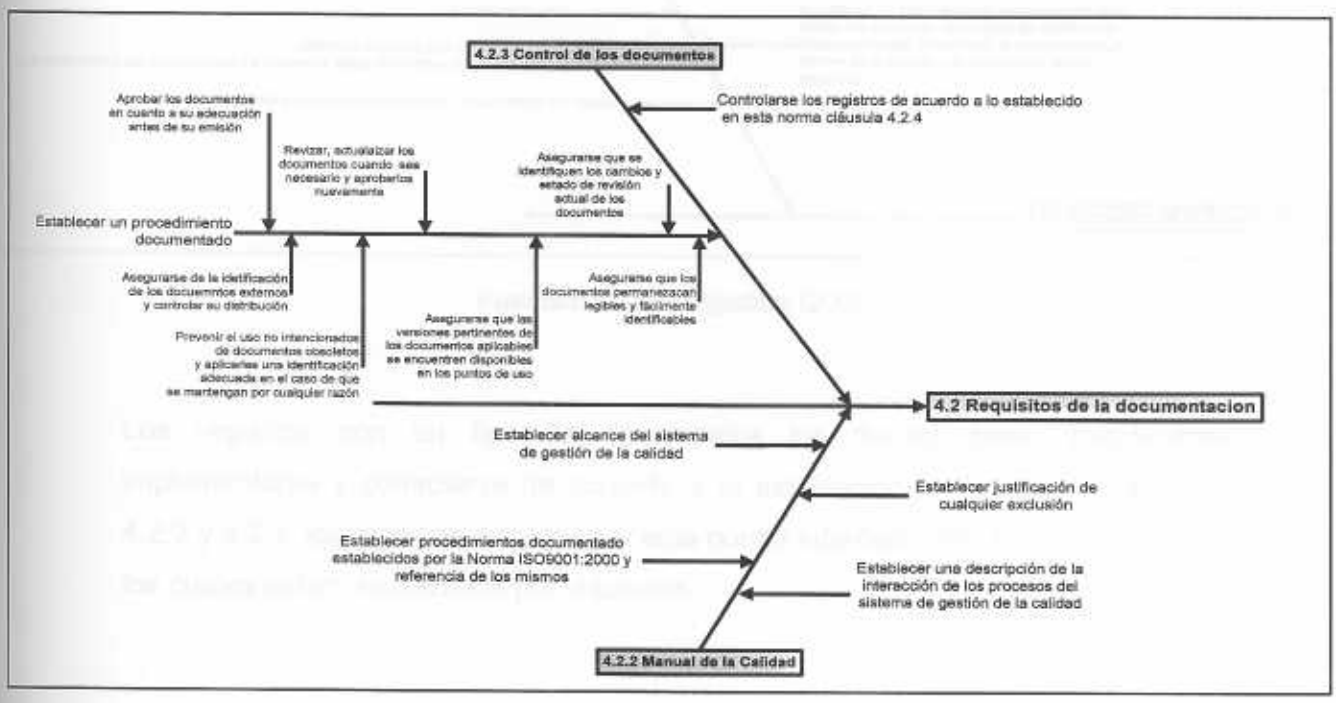
Figura. 11 4.2.1 Requisitos generales de la documentación.



Fuentes: La investigadora (2007).

Operación y control de los procesos tenemos: mapas de procesos, diagramas de flujo, organigramas, planes de calidad, entre otros, esta documentación debe cumplir con las cláusulas 4.2.3 o 4.2.4 en el caso de los registros.

Figura. 12 4.2.2 Manual de la Calidad y 4.2.3 Requisito Control de los documentación.



Fuentes: La investigadora (2007).

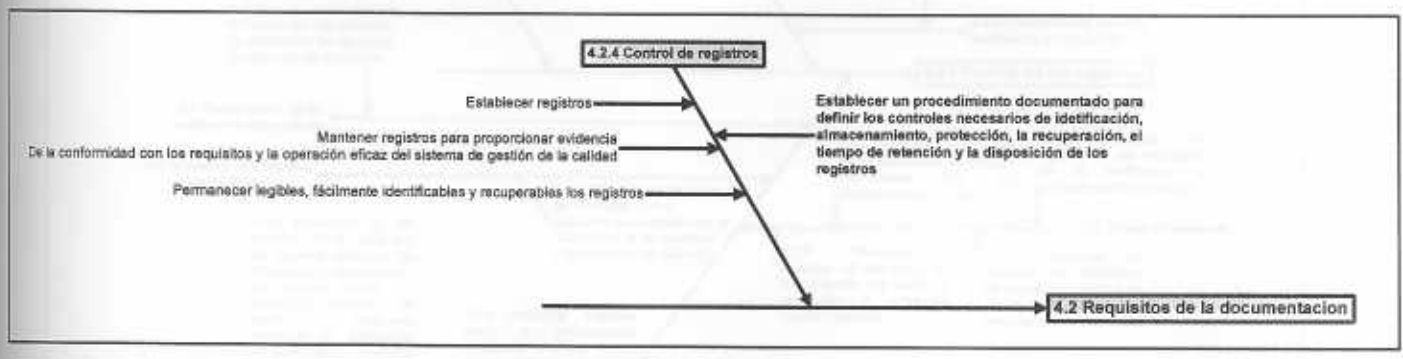
La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad dependerá del tamaño de la organización y del tipo de actividad, de la complejidad de los procesos y de su interacción y de las competencias del personal.

La estructura de la documentación como Manual de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajos puede guiarse por lo establecido en la norma ISO 10013:2002, que es una guía o directriz parta documentar un sistema de

gestión de la calidad. La documentación puede encontrarse en cualquier formato o tipo de medio.

Los requisitos para el control de los registros quedan establecidos en la cláusula 4.2.4 de esta norma internacional de la siguiente manera:

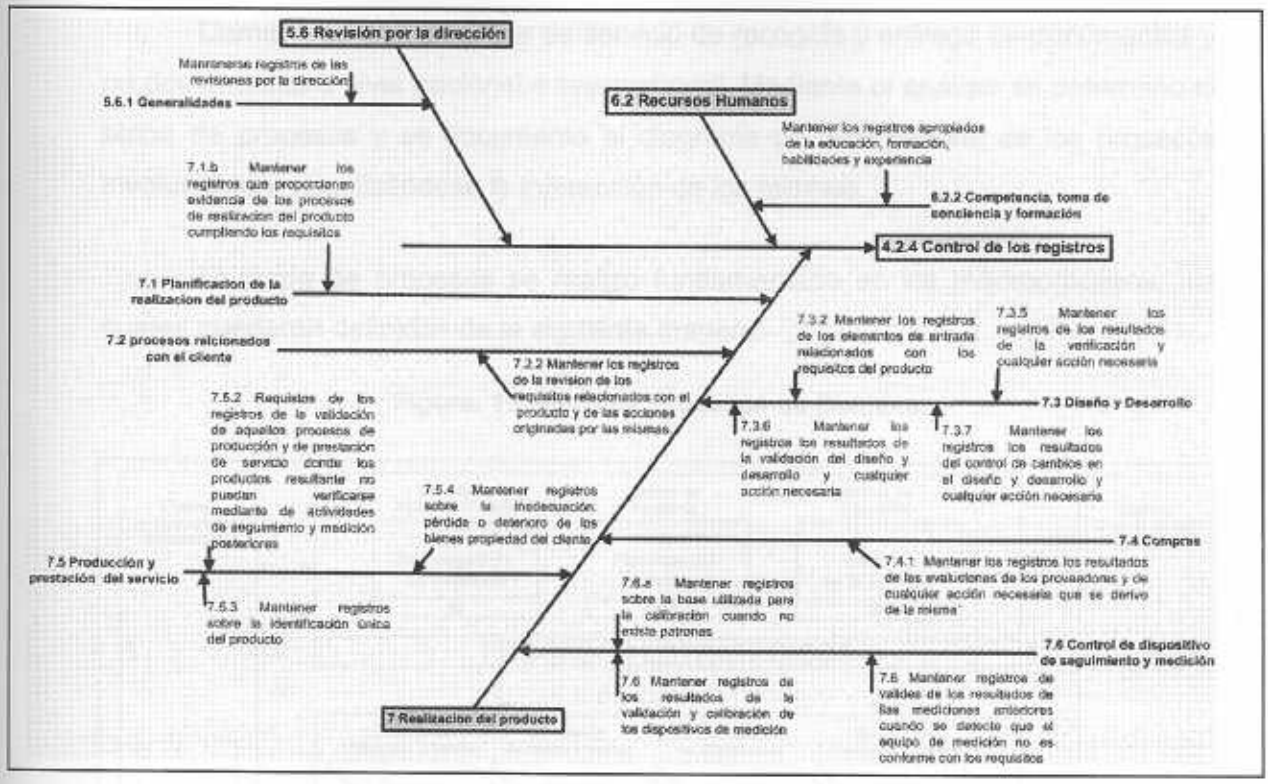
Figura. 13 4.2.4 Requisitos Control de los Registros.

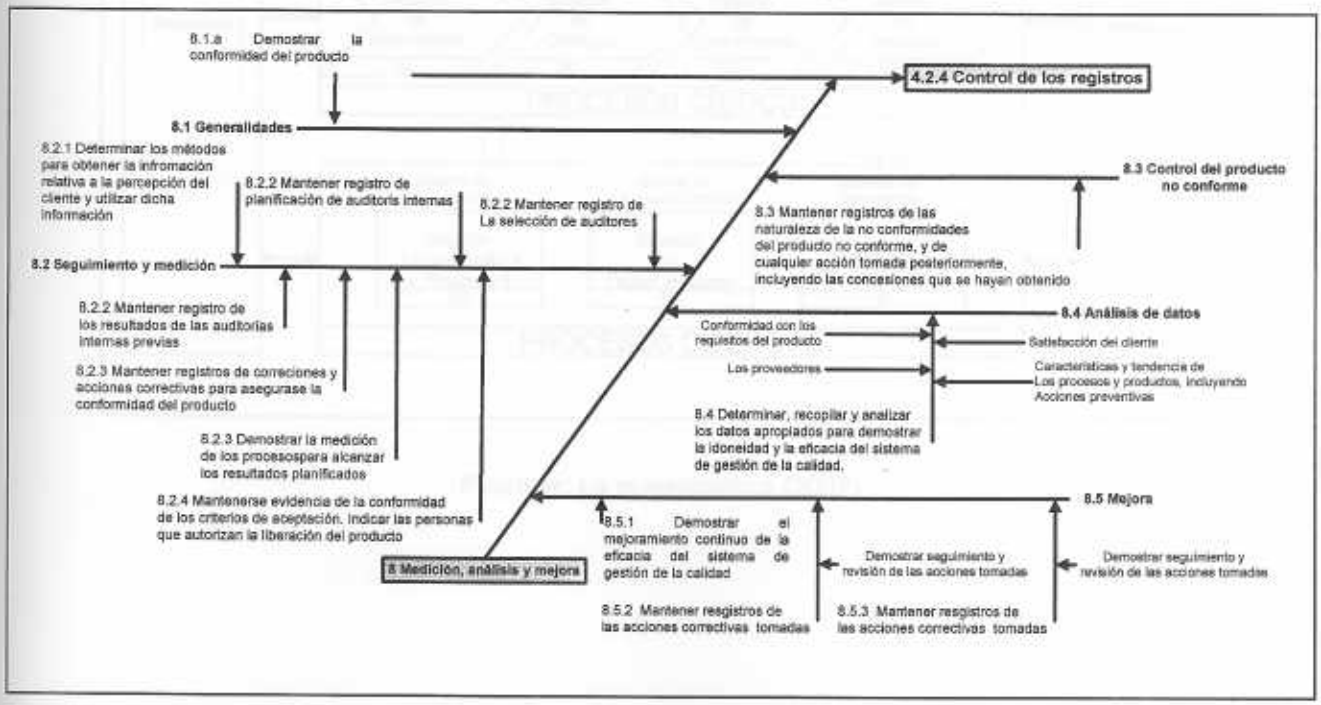


Fuentes: La investigadora (2007).

Los registros son un tipo de documentos los cuales deben mantenerse, implementarse y controlarse de acuerdo a lo establecido en la cláusula 4.1, 4.2, 4.2.3 y 4.2.4, los registros exigidos por esta norma internacional, son los siguientes, los cuales están visualizados por cláusulas:

Figura. 14 4.2.4 Requisitos de Control de Registros para cada cláusulas de la norma COVENIN-ISO 9001:2000.





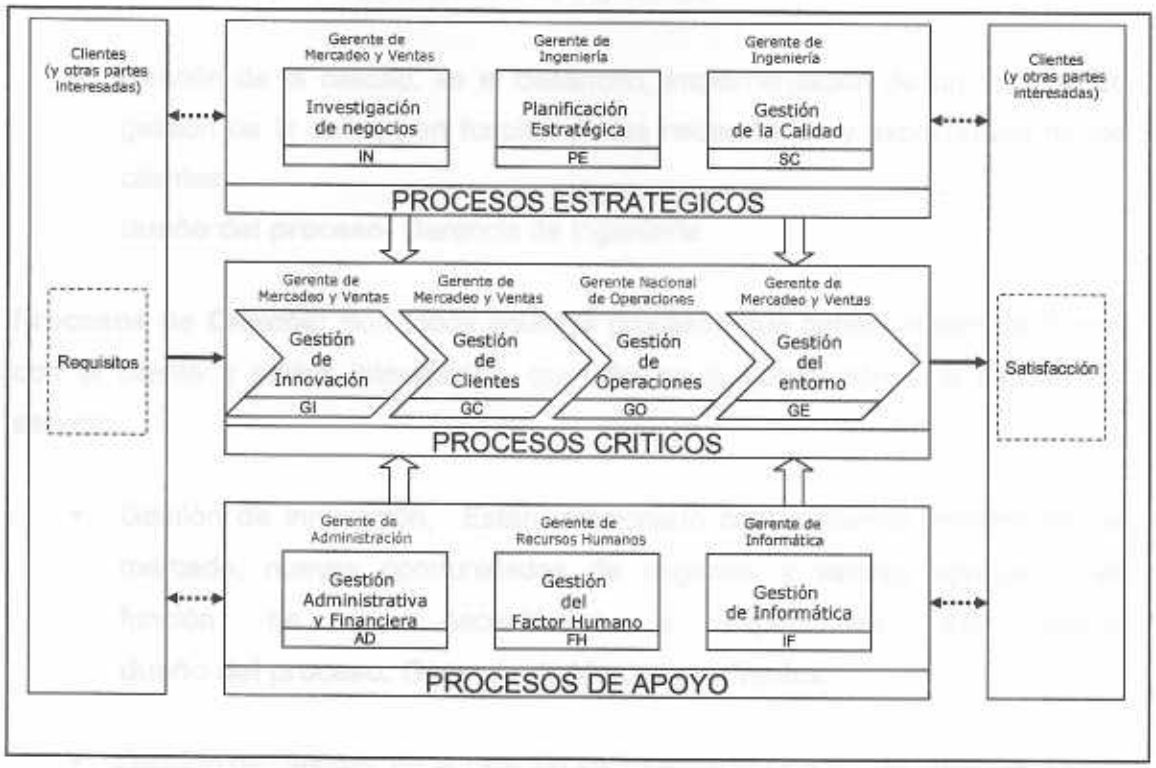
Fuentes: La investigadora (2007).

Análisis y determinación de los procesos de la empresa

Domesa es una empresa de servicio de recogida y entrega de documentos y no documentos a nivel nacional e internacional. Mediante el análisis se determino el Mapa de procesos y se documento el diagrama de flujo general de los procesos involucrados, visualizándose la interacción de los mismos.

El mapa de procesos se realizo fundamentado en los macroprocesos, los cuales quedaron definidos de la siguiente manera:

Figura. 15 Mapa de Procesos de Domesa.



Fuentes: La investigadora (2007).

Procesos de la Estratégicos: Los cuales son responsabilidad de la alta dirección quedando determinados por:

- Investigación de negocios, los cuales están relacionados con necesidades del cliente y análisis de la competencia, con la finalidad de desarrollar valores del negocio para mantener y captar clientes. **dueño del proceso:** Gerencia de Mercadeo y Ventas.

- Planificación estratégica, el cual esta relacionado con la estrategias del negocio, desarrollo de proyectos que permitan mejorar la calidad del servicio, el ambiente de trabajo y el mejor aprovechamiento de lo recursos. **dueño del proceso:** Gerencia de Ingeniería.

- Gestión de la calidad, es el desarrollo, implementación de un sistema de gestión de la calidad en función de las necesidades y expectativas de los clientes.
  dueño del proceso: Gerencia de Ingeniería.

Procesos de Críticos: Son todos aquellos procesos que tienen incidencia directa con el cliente y partes interesadas, que afectan la percepción y la calidad del servicio.

- Gestión de innovación, Están relacionado con la nuevas tendencias del mercado, nuevas oportunidades de negocios y valores agregados en función de las necesidades y expectativas del cliente. **dueño del proceso:** Gerencia de Mercadeo y Ventas.

- Gestión de clientes, Es la relación inicial entre el cliente y la organización de acuerdo a sus necesidades, el análisis exhaustivo de este proceso, determinándose los siguientes subprocesos. **dueño del proceso:** Gerencia de Mercadeo y Ventas.

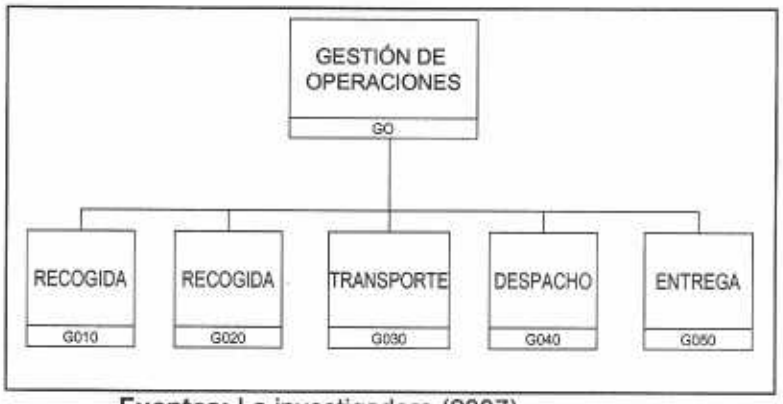
Figura. 16 Proceso Gestión de clientes.

Fuentes: La investigadora (2007).

- Gestión de operaciones, son los procesos relacionados con el área operativa de a organización y que tienen incidencia directa con la percepción del cliente, se determinaron los niveles de subprocesos relacionados.

  dueño del proceso: Gerencia de Nacional de Operaciones.

Figura. 17 Proceso Gestión de Operaciones.



Fuentes: La investigadora (2007).

- Gestión del entorno, esta relacionado con la responsabilidad social y el entorno.

Procesos de Apoyo: Son todos aquellos procesos que proporcionan apoyo a la operación y permiten mejorar la relación y la satisfacción del cliente interno o externo con la organización, así como mejorar los procesos internos de la organización.

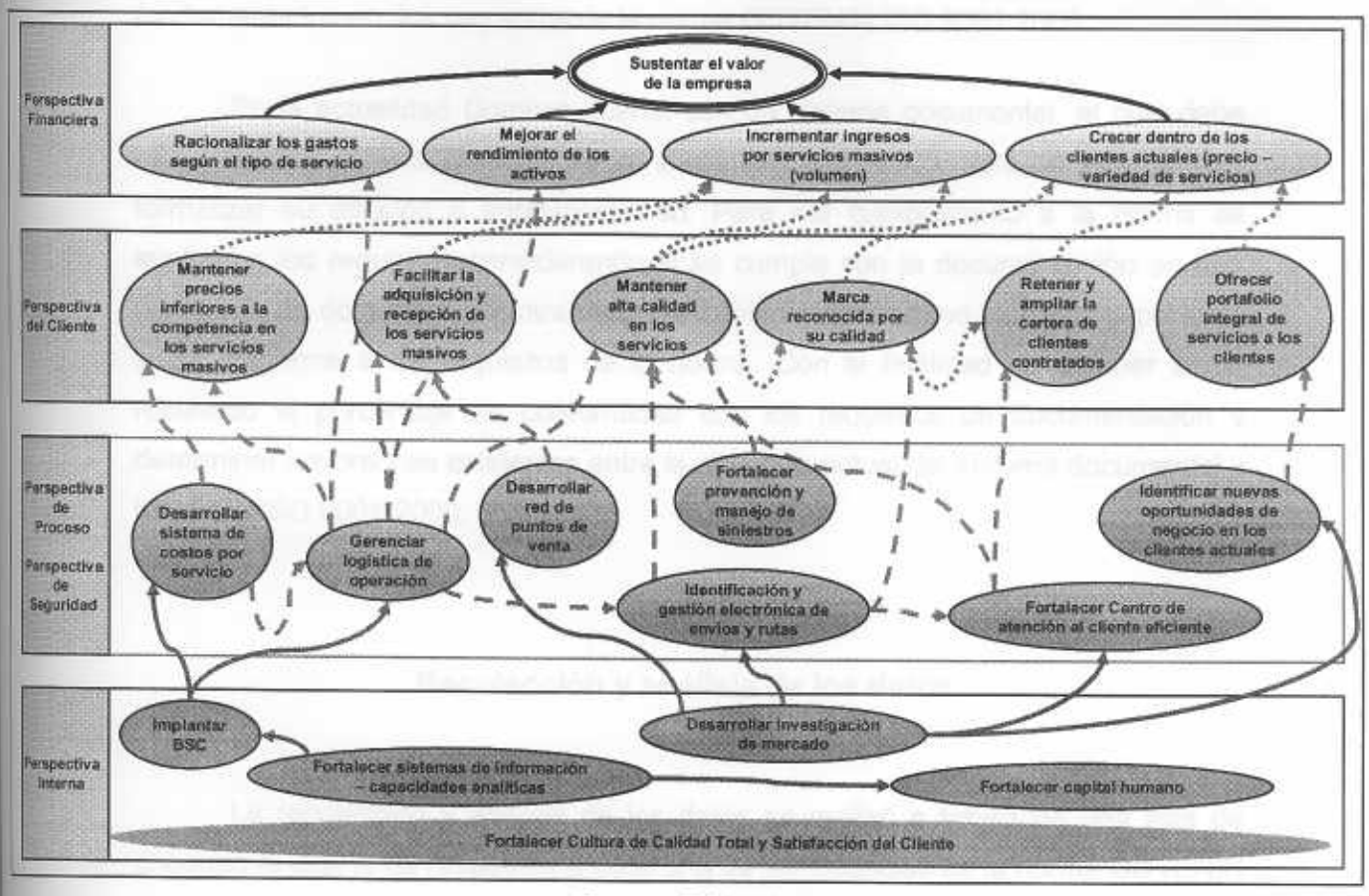
- Gestión administrativa y financiera, esta relacionado con la facturación del servicio al cliente, el flujo de caja de la organización y la cobranza a los clientes, y es el responsable de gestionar ante la corporación las necesidades de recursos materiales y equipos de la empresa. **dueño del proceso:** Gerencia de Administración.

- Gestión del factor humano, relacionado con gestionar las necesidades de personal operativo y administrativos, velar y mantener una relación beneficiosa entre el personal y la empresa. **dueño del proceso:** Gerencia de Recursos Humanos.

- Gestión de informática, brindar recursos tecnológicos a la organización en función de las necesidades del cliente y de mejorar la calidad del servicio. **dueño del proceso:** Gerencia de Informática.

La organización cuenta con mapa o plan estratégico basado en la metodología del balanced score card, por unidades de negocio.

Figura. 18 Mapa Estratégico.



Fuente: DOMESA (2007)

Determinación de la efectividad del sistema de Documental.

Los aspectos considerados para este diagnostico documental están fundamentados en los requisitos de la norma COVENIN ISO 9001:2000.

En la actualidad Domesa cuenta con un sistema documental, el cual debe estar alineado a las exigencias de la norma ISO 9001:2000, para de esta manera formalizar su difusión e implementación. Para dar cumplimiento a la norma se evaluaron los requisitos considerando si se cumple con la documentación en tras fases una de documentado, otra de implementado y por ultimo y la mas importante si es conforme a los requisitos de la norma. Con la finalidad de obtener como resultado el porcentaje de conformidad con los requisitos de documentación y determinar las brechas existentes entre la situación actual del sistema documental y la norma ISO 9001-2000.

Recolección y análisis de los datos.

La recolección y análisis de los datos se realizó a través de una lista de chequeo la cual le da respuesta a cada una de las cláusulas de la norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, para evaluar el cumplimiento de la documentación de la empresa.

En base a estos resultados se establece el diagnóstico de la situación actual de la documentación de los procesos, y se toma como punto de partida para realizar el diseño del sistema documental que le servirá de soporte al sistema de gestión de la calidad que desea implementar la empresa objeto de estudio.

A continuación se muestra la lista de chequeo y los resultados obtenidos

Tabla. 3 Lista de Chequeo fundamentada en los requisitos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

4.2 Requisitos de la documentación				
4.2.1 Generalidades				
	Conformidad			
Cláusula	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
¿Está documentada la Política de la Calidad ?		X		Esta establecida una política de la calidad, pero no ha sido difundida a toda la organización.
¿Están documentados los Objetivos de la calidad?		X		No están establecidos los objetivos de la calidad.
¿Existe un manual de calidad? (Ver 4.2.2)		X		No existe un Manual de la calidad.
¿Están los procedimientos documentados exigidos por la norma?. Para: el control de documentos (4.2.3), el control de los registros de la calidad (4.2.4), la ejecución de auditorías internas (8.2.2), el control de productos no conformes (8.3), control de acciones correctivas (8.5.2) y el control de acciones preventivas?(8.5.3)		X		Están desarrollados algunos de los procedimientos exigidos por la norma pero los mismos no se han difundidos.
¿Existen los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos?		X		Están documentados los procesos de gestión d clientes gestión de operaciones, pero no han sido difundidos.
¿Existen los registros que garanticen el cumplimiento de los requisitos de la norma? (4.2.4)		X		Están desarrollados pero no han sido difundidos aplicados.
4.2.1 SUBTOTAL	**-**	**6**	**-**	

Fuente: La Investigadora (2007).

Continua.

4.2 Requisitos de la documentación				
4.2.2 Manual de la calidad				
	Conformidad			
Cláusula	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
¿El manual de calidad incluye la descripción del alcance del sistema de gestión de la calidad y sus detalles y la justificación de cualquier exclusión?		X		No existe un Manual de la Calidad.
¿El manual de calidad incluye los procedimientos documentados o las referencias?		X		No existe un Manual de la Calidad.
¿El manual de calidad describe la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad?		X		No existe un Manual de la Calidad.
4.2.2 SUBTOTAL	-	3	-	

Continua.

4.2 Requisitos de la documentación				
4.2.3 Control de los documentos				
	Conformidad			
Cláusula	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
¿El procedimiento define los controles necesarios para aprobar los documentos antes de su emisión?	X			
¿El procedimiento asegura que los documentos son revisados y actualizados cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?	X			
¿El procedimiento asegura que se identifican los cambios y estado de la revisión actual de los documentos? (En los propios documentos o por cualquier otro medio)	X			
¿El procedimiento define los controles necesarios para asegurar que los documentos pertinentes están disponibles en los puntos de uso?	X			
¿El procedimiento asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?	X			
¿Los documentos de origen externo están identificados y se controla su distribución?	X			
¿El procedimiento previene el uso no intencional de documentos obsoletos y son identificados adecuadamente en caso de mantenerse por cualquier razón?	X			
4.2.3 SUBTOTAL	**7**	**-**	**-**	

Continua.

4.2 Requisitos de la documentación				
4.2.4 Control de los registros				
	Conformidad			
Cláusula	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
¿Están establecidos y son mantenidos los registros de calidad que evidencian la conformidad con los requisitos del sistema de gestión están establecidos?	X			
¿El procedimiento define los controles para el almacenamiento de los registros?	X			
¿Los registros son legibles, fácilmente identificables y recuperables? (Pueden ellos ser leídos en todas las etapas de su almacenamiento y hasta el final de ese período)	X			
¿El procedimiento define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros?	X			
¿El procedimiento define los controles para el almacenamiento de los registros?	X			
4.2.4 SUBTOTAL	**5**	**-**	**-**	

Continua.

5 Responsabilidad de la dirección				
5.3 Política de la calidad				
Cláusula	**Conformidad**			**Observaciones**
	Si	**No**	**N/A**	
¿La política de calidad es adecuada a los propósitos de la organización?	X			
¿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?	X			
¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?	X			
¿La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?		X		No ha sido difundida a toda la organización.
¿La política de calidad es revisada para asegurar su adecuación continua?		X		No ha sido determinado el tiempo de revisión.
5.3 SUBTOTAL	**3**	**2**	**-**	

Continua.

5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de la calidad				
	Conformidad			
Cláusula	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
¿Los objetivos de calidad están establecidos (incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto) en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?		X		No están establecidos los objetivos de la calidad.
¿Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?		X		No están establecidos los objetivos de la calidad.
5.4.1 SUBTOTAL	-	2	-	

Continua.

5.6 Revisión por la dirección				
5.6.1 Generalidades				
	Conformidad			
Cláusula	**Si**	**No**	**N/A**	**Observaciones**
¿Se revisa a intervalos planificados el SGC para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas?		X		
¿La revisión del sistema incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios al sistema? (Incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad)		X		
¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección? (4.2.4)		X		
5.6.1 SUBTOTAL	-	3	-	

Continua.

6 Gestión de recursos				
6.2 Recursos Humanos				
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿La organización mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias de su personal?	X			Se llevan registros de perfiles de cargo, formación y experiencia profesional del personal.
6.2.2 SUBTOTAL	1	-	-	

7 Realización del producto				
7.1 Planificación de la realización del producto				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿La organización determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto cumplen los requisitos?	X			
7.1 SUBTOTAL	1	-	-	

Continua.

7 Realización del producto				
7.2 Proceso de realización.				
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.				
	Conformidad			
Cláusula	Si	No	N/A	Observaciones
¿La organización tiene claramente definido los requisitos del servicio?	X			
¿La organización resuelve las diferencias existente entre los requisitos establecidos en el contrato o pedido y lo expresado previamente?		X		
¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la revisión?		X		
¿La organización se asegura que cuando cambian los requisitos del producto la documentación pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea conciente de los requisitos modificados?	X			
7.2.2 SUBTOTAL	2	2	-	

7.3 Diseño y desarrollo	EXCLUIDA

Continua.

7 Realización del producto				
7.4 Compras				
	Conformidad			
Cláusula	Si	No	N/A	Observaciones
¿La organización posee documentado un procedimiento que asegure que el producto adquirido cumple con los requisitos de compras preestablecidos?		X		
¿La organización posee documentado un procedimiento que establezca criterios para la evaluación y selección de sus proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización?		X		
¿Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de la misma (4.2.4)?		X		
7.4 SUBTOTAL	-	3	-	

Continua.

7 Realización del producto				
7.5 Producción y prestación del servicio.				
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.				
Cláusula	**Conformidad**			**Observaciones**
	Si	**No**	**N/A**	
¿La organización valida los procesos de producción y prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores?			X	Esta cláusula no aplica para la empresa objeto de estudio, ya que, la validación del servicio puede verificarse mediante actividades de seguimiento y medición, posteriores a la prestación del mismo.
7.5.2 SUBTOTAL	-	-	1	

Continua.

7 Realización del producto				
7.5 Producción y prestación del servicio.				
7.5.3 Identificación y Trazabilidad				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿Los productos son identificados por la organización a través de medios adecuados?	X			
¿Los productos son identificados de acuerdo a los requisitos de seguimiento y medición?	X			
¿Se controlan y registran la identificación única del producto (4.2.4)?	X			
7.5.3 SUBTOTAL	3	-	-	

Continua.

7 Realización del producto				
7.5 Producción y prestación del servicio.				
7.5.4 Propiedad del cliente.				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguardia los bienes que son propiedades del cliente?	X			
¿La organización registra y comunica al cliente cuando cualquier bien de su propiedad se pierde, deteriora, o se considera inadecuado para su uso (4.2.4)?	X			
7.5.4 SUBTOTAL	2	-	-	

Continua.

7 Realización del producto				
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿Se mantienen registros de los resultados de la calibración y verificación (4.2.4)?		X		
7.6 SUBTOTAL	-	1	-	

Continua.

8 Medición, análisis y mejora.				
8.2 Seguimiento y medición.				
8.2.2 Auditoría interna.				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿La organización establece un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias?		X		
¿La organización informa los resultados de las auditorias y mantiene registros de las mismas (4.2.4)?		X		
8.2.2 SUBTOTAL	-	2	-	

Continua.

8 Medición, análisis y mejora.				
8.2 Seguimiento y medición.				
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿Los registros indican a la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (4.2.4)?		X		
8.2.2 SUBTOTAL	-	1	-	

Continua.

8 Medición, análisis y mejora.				
8.3 Control del producto no conforme.				
Cláusula	**Conformidad**			**Observaciones**
	Si	**No**	**N/A**	
¿La organización cuenta con un procedimiento documentado donde especifique el tratamiento al servicio no conforme?		X		
¿La organización mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido (4.2.4)?		X		
8.3 SUBTOTAL	-	2	-	

Continua.

8 Medición, análisis y mejora.				
8.5 Control del producto no conforme.				
8.5.2 Acción correctiva				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar, determinar, evalúa las causas de las no conformidades e implementar las acciones necesarias para su eliminación?		X		
¿La organización mantiene registros de las acciones tomadas para la corrección, eliminación de la no conformidad (4.2.4)?		X		
8.5.2 SUBTOTAL	-	2	-	

Continua.

8 Medición, análisis y mejora.				
8.5 Control del producto no conforme.				
8.5.3 Acción preventiva				
Cláusula	Conformidad			Observaciones
	Si	No	N/A	
¿Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar, evaluar las no conformidades potenciales y sus causas e implementar las acciones necesarias para prevenir la ocurrencia?		X		
¿La organización mantiene registros de las acciones tomadas para las acciones preventivas tomadas (4.2.4) ?		X		
8.5.3 SUBTOTAL	-	2	-	

Tabla. 4 Resumen de la efectividad del sistema de documental.

Cláusula	Descripción	Total Requisitos	Cumplimiento		
			Si	No	N/A
4 Sistema de Gestión de la Calidad					
4.2 Requisitos de la documentación	4.2.1 Generalidades	**6**		6	
	4.2.2 Manual de la calidad	**3**		3	
	4.2.3 Control de los documentos	**7**	7		
	4.2.4 Control de los registros	**5**	5		
5 Responsabilidad de la dirección	**5.3 Política de la calidad**	**5**	3	2	
5.4 Planificación	5.4.1 Objetivos de la calidad	**2**		2	
5.6 Revisión por la dirección	5.6.1 Generalidades	**3**		3	
6 Gestión de recursos					
6.2 Recursos Humanos	6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	**1**	1		
7 Realización del producto	**7.1 Planificación de la realización del producto**	**1**	1		
7.2 Proceso de realización.	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.	**4**	2	2	
	7.4 Compras	**3**		3	
7.5 Producción y prestación del servicio	7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.				1
	7.5.3 Identificación y Trazabilidad	**3**	3		
	7.5.4 Propiedad del cliente.	**2**	2		
7 Realización del producto	7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	**1**		1	

Fuente: La Investigadora (2007).

Continua.

Cláusula	Descripción	Total Requisitos	Cumplimiento		
			Si	No	N/A
8 **Medición, análisis y mejora.**					
8.2 **Seguimiento y medición.**	8.2.2 Auditoría interna.	2		2	
	8.2.4 Seguimiento y medición del producto.	1		1	
	8.3 Control del producto no conforme.	2		2	
8.5 **Control del producto no conforme.**	**8.5.2 Acción correctiva**	2		2	
	8.5.3 Acción preventiva	2		2	
	TOTAL	**56**	**24**	**31**	**1**

Considerando que dentro de las exigencias de la norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, están establecidos 56 requisitos de los cuales para la empresa en estudio existe un requisito de la cláusula 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio el cual no aplica, este requisitos se considera eliminado del total de los requisitos para determinar la efectividad del Sistema Documental.

Para determinar la efectividad del sistema Documental se utilizo un formula de cumplimiento para determinar la situación actual del Sistema y pode determinar las brechas existentes.

$$\text{\% de Cumplimiento} = \frac{\text{Total de Conformidades encontradas}}{\text{(Total de requisitos exigidos-No aplica)}} * 100$$

Aplicando la formula obtenemos:

$$\textbf{\% de Cumplimiento} = \frac{24 * 100}{(56-1)} = 43{,}63\% \sim 44\%$$

El porcentaje de cumplimiento del sistema documental de la empresa objeto de estudio fue de un 44%, de acuerdo a las exigencias de la norma COVENIN ISO 9001:2000. "Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos".

Análisis de resultados Obtenidos.

Analizando los resultados obtenidos de la aplicación de la Lista de chequeo se observo que la empresa objeto del estudio , cuenta con un sistema documental enfocada hacia la interacción de sus procesos, razón por la cual solo se tendrá que adaptar la documentación existente de acuerdo a lo establecido en la norma COVENIN ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad y desarrollar la documentación faltante en cuanto a procedimientos documentados mandatario y manual de la calidad cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Luego de la verificación se establecen las siguientes conclusiones de acuerdo a los requisitos de la norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, aplicados:

1.- Excepciones:

- 7.3 Diseño y Desarrollo: Esta cláusula de la norma es excluida del diseño documental ya que la empresa se dedica exclusivamente a la recogida, transporte y entrega de documentos y no documentos a nivel nacional e internacional d acuerdo a condiciones preestablecido entre las partes del servicio.
- 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio: Esta cláusula de la norma es excluida ya la validación de la prestación del servicio puede verificarse mediante actividades de seguimiento, medición, antes, durante y posterior a la prestación del servicio.

2.- 4.2 Requisitos de la Documentación: Esta cláusula de la norma es donde la empresa presenta mayores deficiencias en la documentación los cuales se consideran deben ser mejorados para cumplir con lo establecido en las normas Venezolana COVENIN-ISO 9001:2000 y ISO TR 10013: 2002, al igual que cuenta con una política de la calidad. La empresa debe desarrollar los objetivos de la calidad que estén concatenados con la política y un manual de la calidad.

3.- 5.6 Revisión por la Dirección: Se pudo demostrar el alto nivel de compromiso que posee la alta dirección sobre implementar un sistema de gestión de la calidad que les permita demostrar la eficacia de sus procesos, pero no existe evidencia laguna que demuestre y garantice la continuidad, revisiones y evoluciones realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

4.- 6.2 Gestión de Recursos: La empresa cuenta con registros que demuestran las competencias, toma de conciencia y formación del personal. Es importante recalcar que se deben actualizar los perfiles de cargo de acuerdo a las responsabilidades y

funciones del personal que tenga incidencia directa con la calidad del servicio prestado

5.- 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el cliente: Se encontró que la empresa no posee evidencia para demostrar las acciones tomadas cuando existe diferencias entre lo establecido en el contrato con el cliente y el servicio prestado.

6.- 7.4 Compras: La empresa no cuenta con un procedimiento documentado que asegure que el producto adquirido cumpla con los requisitos especificados para la compra, al igual que no tiene establecidos criterios para la selección y evaluación de los proveedores.

7.- 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición: La empresa no realiza seguimiento ni verificación de los dispositivos de medición, es decir, no cuenta con un programa de calibración ni de verificación de acuerdo al uso de los equipos.

8.- 8.2.2 Auditoria Interna: La empresa no cuenta con un procedimiento documentado para la realización de las auditorías ni de los criterios para la selección de auditores.

9.- 8.2.4 Seguimiento y medición del producto: La empresa no realiza seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

10.- 8.3 Control de Producto No Conforme: La empresa no cuenta con un procedimiento documentado para el control del producto no conforme.

11.- 8.5.2 Acción Correctiva: La empresa no cuenta con un procedimiento documentado para llevar a cabo acciones correctivas.

12.- 8.5.3 Acción Preventiva: La empresa no cuenta con un procedimiento documentado para llevar a cabo acciones preventivas.

Luego del análisis antes expuesto se puede recalcar que aunque la empresa de estudio no tiene implementado al 100% los requisitos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, posee un avance significativo de un 44% de desarrollo, lo cual demuestra el compromiso y la

participación del personal para desarrollar un sistema de gestión de la calidad al igual que el compromisos de la alta dirección por mantener alta calidad en los servicios como lo indica el mapa estratégico de la empresa.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Sistema Documental propuesto.

La propuesta del Sistema documental para Domesa es el resultado de la investigación de la situación actual de la empresa en cuanto a la documentación existente de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos y tomando como consideración el tamaño de la organización, el tipo de actividad, la complejidad e interacción de los procesos así como la competencia del personal.

El Sistema Documental propuesto queda representado de acuerdo a la Fig. 10 Niveles de la documentación de la siguiente manera:

Nivel I

- Política y Objetivos de la Calidad: Expresa los lineamientos a seguir en cuanto a las directrices y estrategias en función del servicio, la calidad y la satisfacción del cliente. Los objetivos están desarrollados en función de la política de la calidad, dando como respuesta a la misma.
- Manual de la Calidad: Describe el Sistema de Gestión de la Calidad de DOMESA, dando respuestas a cada uno de los requisitos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Manuales de la Organización: Se desarrollan para cada uno de los macro procesos definidos en la Fig. 17 Mapa de Proceso de DOMESA, donde se reflejan cada uno de los procedimientos desarrollados en las áreas y los exigidos por la norma COVENIN-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Nivel II

- Procedimiento / Instrucciones de Trabajo: Expresa las especificaciones para realizar las actividades de la empresa.

Nivel III

- Registros: Son las evidencias que demuestran el cumplimiento de las actividades realizadas en los procesos establecidos.

Codificación propuesta.

La codificación propuesta esta desarrolla en función de los requisitos de la norma COVENIN ISO 9001:2000.

Tabla. 5 Tabla de Codificación.

DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
NIVEL I	
Política y Objetivos de Calidad	Sin Código
Manual de Calidad	MC-SC
NIVEL II	
Documentos Internos	Sin Código
Documentos Externos	Codificación de origen (si aplica)
Procedimientos:	Código de diez (10) dígitos: PR-YY-XZ00 (Procedimiento, Proceso, Sub-Proceso, Correlativo)
Instrucciones de trabajo Manuales de usuarios	Código de diez (10) dígitos: IR-YY-XZ00 (Instructivo, Proceso, Sub-Proceso, Correlativo)
DOCUMENTO	**CODIFICACIÓN**
NIVEL III	
Registros	Código de diez (10) dígitos: FT- YY- 0000 Mes/Año Rev.0 (Registro, Proceso, Correlativo)

Fuente: La Investigadora (2007).

Los códigos para los procedimientos específicos generados por las diferentes áreas deberán ser asignados según se describe a continuación

Tabla. 6 Identificación de Documentos por Proceso.

ESTRÁTEGICOS	
PROCESOS	**CODIFICACIÓN**
Investigación de Negocios	IN-1001 al 1099 al IN-9001 al 9099
Planificación Estratégica	PE-1001 al 1099 al PE-9001 al 9099
Gestión de la Calidad	SC-1001 al 1099 al SC-9001 al 9099

CRÍTICOS	
PROCESOS	**CODIFICACIÓN**
Gestión de Innovación	GI-1001 al 1099 al GO-9001 al 9099
Gestión Operativa	GO-1001 al 1099 al GO-9001 al 9099
Gestión de Clientes	GC-1001 al 1099 al GC-9001 al 9099
Gestión del Entorno	GE-1001 al 1099 al GE-9001 al 9099

Fuente: La Investigadora (2007).

Continua.

APOYO	
PROCESOS	**CODIFICACIÓN**
Gestión Administrativa y Financiera	AD-1001 al 1099 al AD-9001 al 9099
Gestión del Factor Humano	FH-1001 al 1099 al FH-9001 al 9099
Gestión de Informática	IF-1001 al 1099 al IF-9001 al 9099

Luego del análisis realizado de la situación actual de la empresa se propone como Objetivos de la Calidad de acuerdo a lo estipulado en la política y considerando el histórico estadístico manejado hasta la fecha:

Tabla. 7 Objetivos de la Calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD	OBJETIVOS	INDICADORES (Fórmula)	META
Nos comprometemos a brindar a nuestros clientes servicios logísticos de distribución			
almacenamiento			
transporte expreso de documentos y bienes			
que cumplan con sus requisitos y superen sus expectativas	Mejorar la eficacia operativa	Encomiendas no estropeadas en tránsito	95%
		Eficacia en la entrega=Cantidad de encomiendas Extraviadas/Cantidad de encomiendas trasportadas	94%
		Efectividad en la entrega y recogida=Tiempos de entrega o recogida /metas	94%
	Incrementar la confianza de nuestros clientes	Rastreo en línea de la encomienda	100%
		garantía del servicio=Costos del servicio postventa/ Ventas	100%
	Incrementar la satisfacción y fidelidad de los clientes	Indice de satisfacción por reclamos= (Reclamos resueltos/ reclamos registrados)*100	94%
		Resultados de encuestas de satisfacción	94%
	Aumentar la cartera de clientes	Porcentaje de Cartera de Clietes=(Cantidad de cancelaciones/(Cantidad de adiciones + cantidad de clientes nuevos)) +100	94%
	Ampliar el servicio	Resultado de encuestas de mercadeo	100%
		Ingresos por nuevos servicios	100%
a través de la mejora de nuestro sistema de gestión de la calidad	Disminuir las no conformidades	Detección de no conformidades = Cantidad de no conformidades por Auditorías	100%
	Aumentar la eficacia de las accioines correctivas	Eficacia de las acciones correctivas =Resultados Acciones Correctivas/ Acciones correctivas planteadas	100%
con un personal altamente calificado	Aumentar la formación del personal relacionadas al puesto de trabajo y a las nuevas tecnologías	Eficacia del adiestramiento= horas de formación / total de empleados	100%

Fuente: La Investigadora (2007).

La estructura del Manual de la Calidad, se realizó considerando lo establecido en la norma ISO TR 10013: 2002 y se regirá por las siguientes disposiciones:

1. Titulo.
2. Tabla de Contenido.
3. Objetivo.
4. Alcance.
5. Exclusiones.
6. Términos y definiciones.
7. Descripción de los servicios de la empresa
8. Responsables
9. Sistema de Gestión de la Calidad
10. Anexos

La estructura y contenido de los procedimientos e instrucciones de trabajo, se realizo considerando lo establecido en la norma ISO TR 10013: 2002 y se regirá por las siguientes disposiciones:

Figura. 19 Portada de Documentos.

Logo de la empresa

Macro proceso involucrado

Subproceso indentificado

DOMESA	Proceso:	Fecha de Emisión: XX/XX/XX
	Sub-proceso:	Página X89 de Y
Título:		
	Código:	Rev.

Titulo del Procedimiento

Código del Procedimiento

Número de páginas

Número de revisión

EVIDENCIA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO /ACTUALIZADO POR:

Nombre, Cargo, Fecha y Firma de la persona que elabora los procedimiento.

Nombre responsable	Cargo	Fecha	Firma

REVISADO POR:

Nombre, Cargo , Fecha y Firma de la persona que revisa el procedimiento.

Nombre responsable	Cargo	Fecha	Firma

APROBADO POR:

Nombre, Cargo , Fecha y Firma de la persona que aprueba el procedimiento.

Nombre responsable	Cargo	Fecha	Firma

CONTROL DE CAMBIOS (REVISIONES/ACTUALIZACIONES)

Control de los cambios realizados al procedimiento.

DATOS DEL CAMBIO EFECTUADO:

Versión	Fecha del cambio	Breve descripción de los cambios realizados

Fuentes: La investigadora (2007).

Continua.

DOMESA	Proceso:		Fecha de Emisión: XX/XX/XX
	Sub-proceso:		Página X90 de Y
Título:		Código:	Rev.

CONTENIDO

1 OBJETIVO

2 ALCANCE

3 RECURSOS

4 ENTRADAS Y SALIDAS

5 MEDICIONES A TOMAR

6 RESPONSABILIDADES

7 DEFINICIONES

8 NORMAS

9 PROCEDIMIENTO

10 REGISTROS

11 REFERENCIAS

12 LISTA DE DISTRIBUCION

13 ANEXOS

ANEXOS

UNO:
DOS:

Continua.

DOMESA	Proceso:		Fecha de Emisión: XX/XX/XX
	Sub-proceso:		Página X91 de Y
Título:	Código:		Rev.

1.- OBJETIVO
Define sin ambigüedad el tema y propósito del documento.

2.- ALCANCE
Establece los límites del procedimiento y el campo de aplicación.

3.- RECURSOS
Define el personal y los materiales necesarios para la ejecución del procedimiento.

4.- ENTRADAS Y SALIDAS
Establece los documentos y recursos que inician o terminan el documento.

5.- MEDICIONES A TOMAR
Indica las mediciones que se requieren para controlar el proceso definido en el documento.

6.- RESPONSABILIDADES
Especifica las actividades de cada cargo asociadas al procedimiento.

7.- DEFINICIONES
Contiene lista de términos con sus definiciones y la equivalencia de vocablos que se emplean en el procedimiento y que se considera incluir para la mejor interpretación.

8.- NORMAS
Son condiciones expresadas como lineamientos que se deben cumplir con relación al objetivo del procedimiento. También pueden incluir, las condiciones particulares que se deben exigir a los productos, servicios y procesos.

Continua.

DOMESA	Proceso:		Fecha de Emisión: XX/XX/XX
	Sub-proceso:		Página X92 de Y
Título:		Código:	Rev.

9.- PROCEDIMIENTO

Indica los pasos a seguir para llevar a acabo una actividad o proceso graficado en diagrama de flujo

10.- REGISTRO

Identifica los registros generados o utilizados en el procedimiento.

Nombre	Código	Ubicación	Tiempo de Archivo		Criterio de Recuperación
			Activo	Inactivo y Disposición Final	

11.- REFERENCIA

Lista con títulos de publicaciones de leyes u otros documentos (normas en la mayoría de los casos) a los cuales se hace referencia dentro del procedimiento.

12.- LISTA DE DISTRIBUCION

Indica las áreas y los responsables que deben tener acceso al procedimiento.

Área	Responsable

13.- ANEXOS

Documentos relacionados, agregados al final del documento.

Tabla. 8 Contenido de los procedimientos.

CAPÍTULOS	CONDICIÓN
1. OBJETIVO	Obligatorio
2. ALCANCE	Obligatorio
3. RECURSOS	Opcional
4. ENTRADAS Y SALIDAS	Opcional
5. MEDICIONES A TOMAR	Opcional
6.RESPONSABILIDADES	Obligatorio
7. DEFINICIONES	Opcional
8. NORMAS	Opcional
9. PROCEDIMIENTO	Obligatorio
10. REGISTROS	Obligatorio
11. REFERENCIAS	Opcional
12. LISTA DE DISTRIBUCIÓN	Obligatorio
13. ANEXOS	Opcional

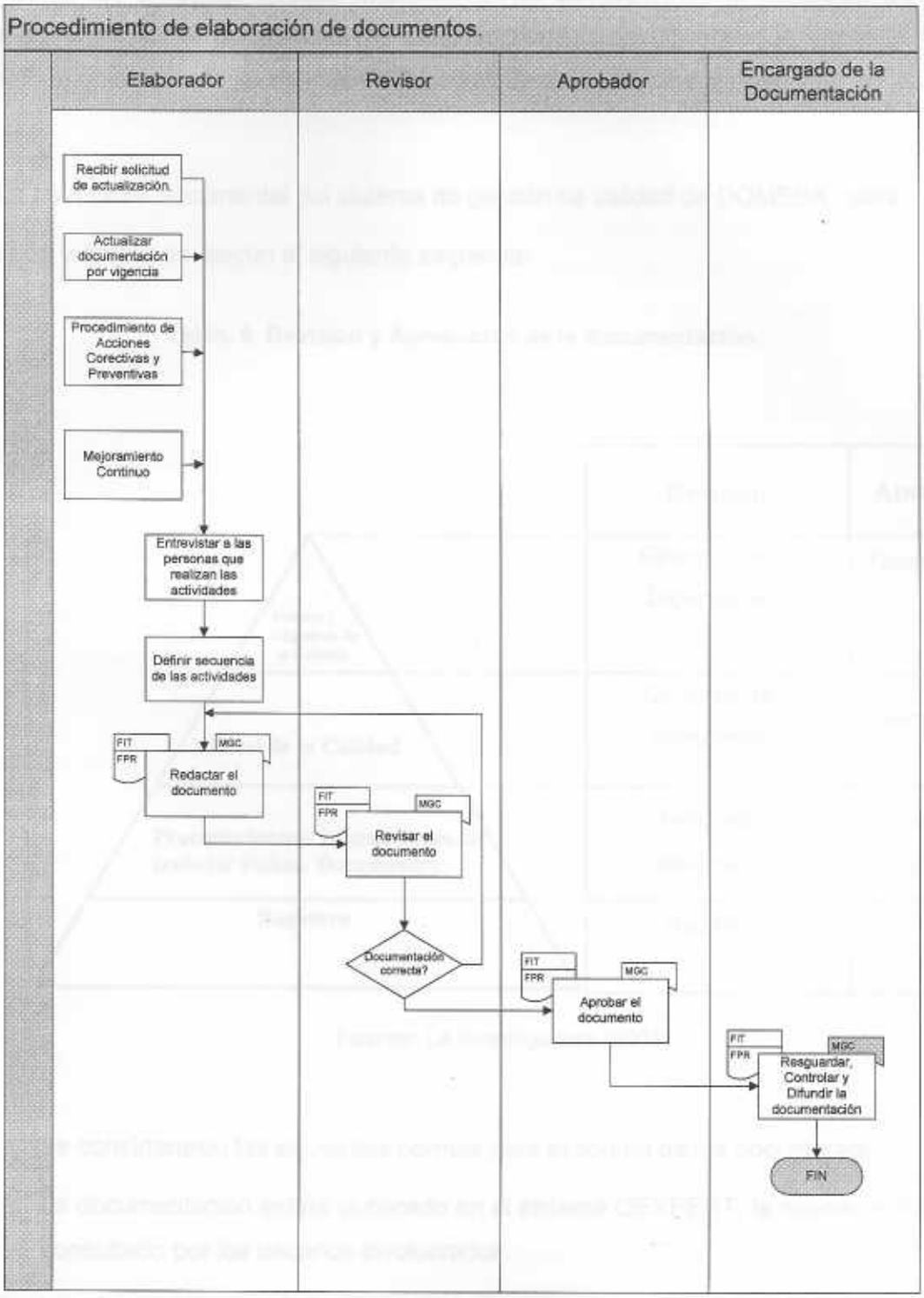
Fuente: La Investigadora (2007).

Elaboración de la documentación.

1. El personal que realice la documentación debe estar sensibilizado con las actividades a documentar.
2. La difusión de la documentación estará sujeta a la aprobación por el dueño del proceso al cual pertenece la documentación.
3. El personal elabore el procedimiento no puede cumplir ninguna de las funciones de revisión a aprobación del documento.

El Diagrama de flujo de la elaboración de los documentos queda estandarizado de la siguiente manera:

Figura. 20 Diagrama de Flujo de elaboración de documentos.



Fuentes: La investigadora (2007).

Los documentos requeridos por la organización para la planificación, operación y control de los procesos quedan excluidos de la aplicación de la condición general anterior, dándose la oportunidad de que tengan formato libre o que conserven su formato original cuando se trate de documentos de procedencia externa.

La estructura documental del sistema de gestión de calidad de DOMESA., será revisada y aprobada según el siguiente esquema:

Tabla. 9 Revisión y Aprobación de la documentación.

Revisión	Aprobación
Gerente de Ingeniería	*Gerente General*
Gerente de Ingeniería	*Gerente General*
Personal designado	*Dueños de Procesos*
Usuario	*Personal designado*

Fuente: La Investigadora (2007).

Se consideraron las siguientes normas para el control de los documentos:

1. La documentación estará publicado en el sistema QEXPERT, la misma podrá ser consultado por los usuarios involucrados.
2. Los documentos en físico no controlados incluirán en la parte inferior la leyenda "SIN VIGENCIA AL IMPRIMIR".

3. Una vez aprobada la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual de la Calidad, Instrucciones de trabajo, Fichas y Procedimientos establecidos por DOMESA, la Gerencia de Ingeniería deberá registrarlos en el formulario Lista Maestra de Documentos Internos, para luego proceder a su publicación electrónica en la red interna de DOMESA, y notificar de manera escrita a los usuarios la disponibilidad del mismo.
4. En caso de requerirse la distribución física controlada del Manual de la Calidad o de los Procedimientos, la Gerencia de Ingeniería deberá registrar la entrega de los mismos en el formulario Lista de Distribución o en el sistema electrónico QEXPERT.
5. La distribución de los Documentos que tienen formato libre será responsabilidad del personal del área que los genere.
6. Cada Gerencia deberá mantener actualizada la Lista Maestra de Documentos Externos y será responsable de la custodia, distribución, actualización y desincorporación de los documentos de origen externos.
7. El documento de origen externo debe ser declarado y publicado en el sistema electrónico QEXPERT por medio de la Lista Maestra de Documentos.
8. En el sistema electrónico QEXPERT se mostrará el estatus de cada uno de los documentos de origen Externo y se actualizara cada vez que se incorpore una nueva versión de los documentos.
9. La descripción de la naturaleza del cambio del Manual de la Calidad y de los Procedimientos será descrita en el cuadro Control de Cambios incluido en estos documentos.
10. El estado de revisión se identificará en los documentos, mediante fecha y/o número de revisión, según sea el caso. El número de la revisión de la primera versión aprobada será cero "0" y cada cambio que se realice en el documento incluirá el correlativo.
11. Cuando un documento relativo al Sistema de Gestión de la Calidad es reemplazado por una nueva versión, se desincorporará del directorio de Calidad en el sistema QEXPERT el documento obsoleto y su estatus será actualizado.

12. Los documentos Obsoletos deberán ser destruidos.
13. En caso que algún documento Obsoleto requiera ser conservado, el área responsable de retenerlo deberá identificarlo adecuadamente a fin de evitar su uso no intencionado. Esta disposición aplica tanto a los documentos internos como a los de procedencia externa.
14. La documentación tendrá un periodo de revisión de 2 años, en el caso de que el documento no presente ninguna actualización por parte de los usuarios.

La lista maestra de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de Domesa, relaciona los documentos internos de cada uno de los procesos establecido en el mapa de procesos de la empresa (procedimiento, instrucciones de trabajos, fichas de procesos, etc.) ,quedan establecidos de acuerdo a lo siguiente:

Tabla. 10 Control de la Documentación interna.

DOMESA

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS

Fecha:

Proceso	Sub-Proceso	Tipo de Documento	Código	Título	Fecha de emisión	N° Revisión	Unidad Responsable

Fuente: La Investigadora (2007).

Los documentos de origen externo (como lo son documentos del cliente, reglamentarios y corporativos) son controlados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos y quedan relacionados de la siguiente manera:

Tabla. 11 Control de la Documentación Externos.

DOMESA

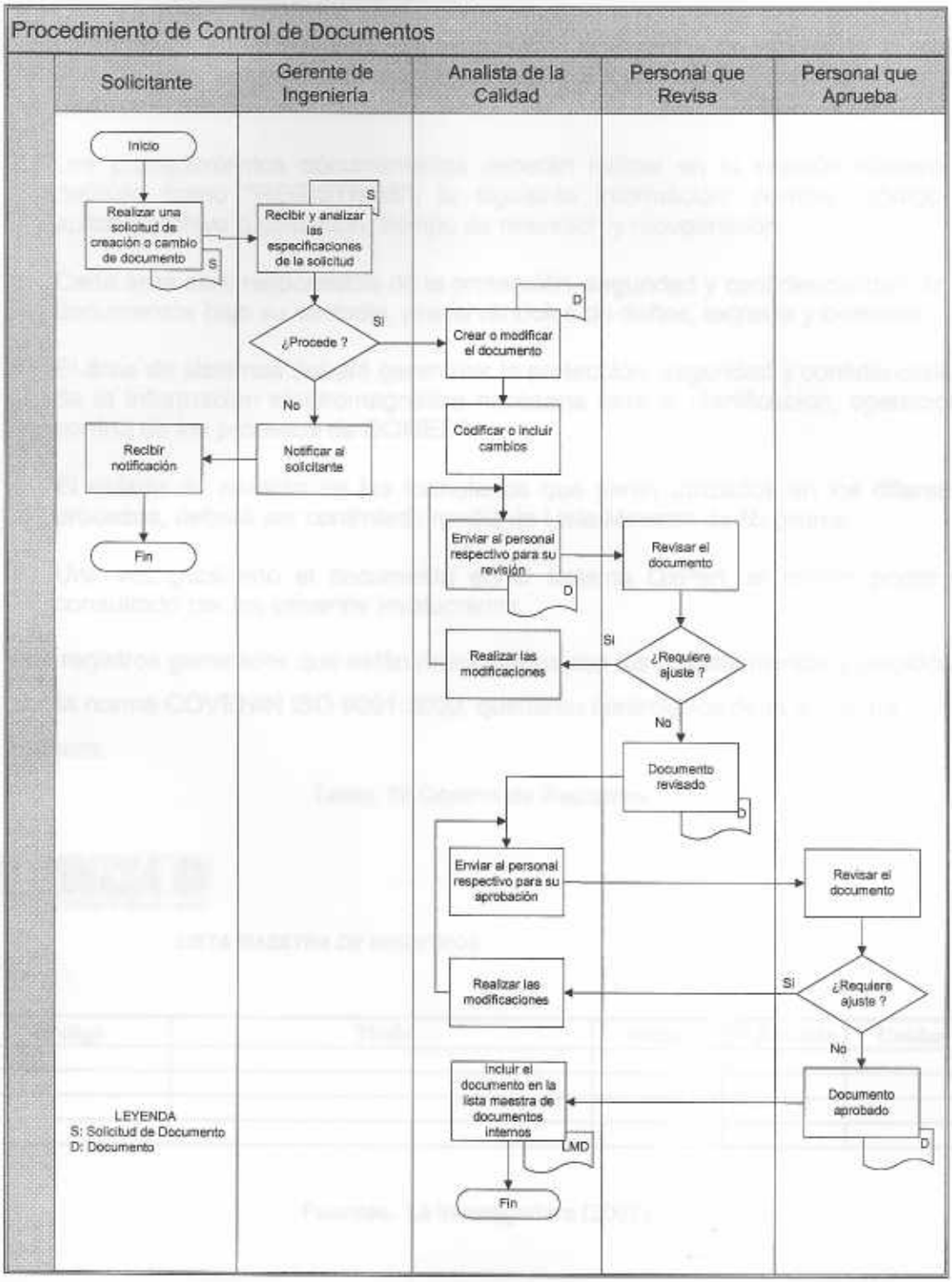
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Título	Código de Origen	Fecha

Fuente: La Investigadora (2007).

El Diagrama de flujo del Control de Documentos queda establecido de la siguiente manera:

Figura. 21 Diagrama de Flujo de Control de Documentos.



Fuentes: La investigadora (2007).

Los registros del sistema documental se regirán por las siguientes normas:

1. Cualquier miembro de DOMESA., que requiera la emisión o actualización de un documento deberá solicitarlo por escrito ante la Gerencia de Ingeniería, el mismo deberá estar acompañado por la propuesta del documento físico o en medios electrónicos.

2. Los procedimientos documentados deberán indicar en la sección número 11 definido como "REGISTROS", la siguiente información: nombre, código (si aplica), archivo o ubicación, tiempo de retención y recuperación.

3. Cada área será responsable de la protección, seguridad y confidencialidad de los documentos bajo su custodia, preservándolos de daños, extravío y deterioro.

4. El área de sistemas deberá garantizar la protección, seguridad y confidencialidad de la información electromagnética necesaria para la planificación, operación y control de los procesos de DOMESA

5. El estado de revisión de los formularios que serán utilizados en los diferentes procesos, deberá ser controlado mediante Lista Maestra de Registros.

6. Una vez publicado el documento en el sistema QxPert, el mismo podrá ser consultado por los usuarios involucrados.

Los registros generados que estén relacionados con los procedimientos y exigidos por la norma COVENIN ISO 9001:2000, quedaran controlados de la siguiente manera:

Tabla. 12 Control de Registros.

DOMESA

LISTA MAESTRA DE REGISTROS

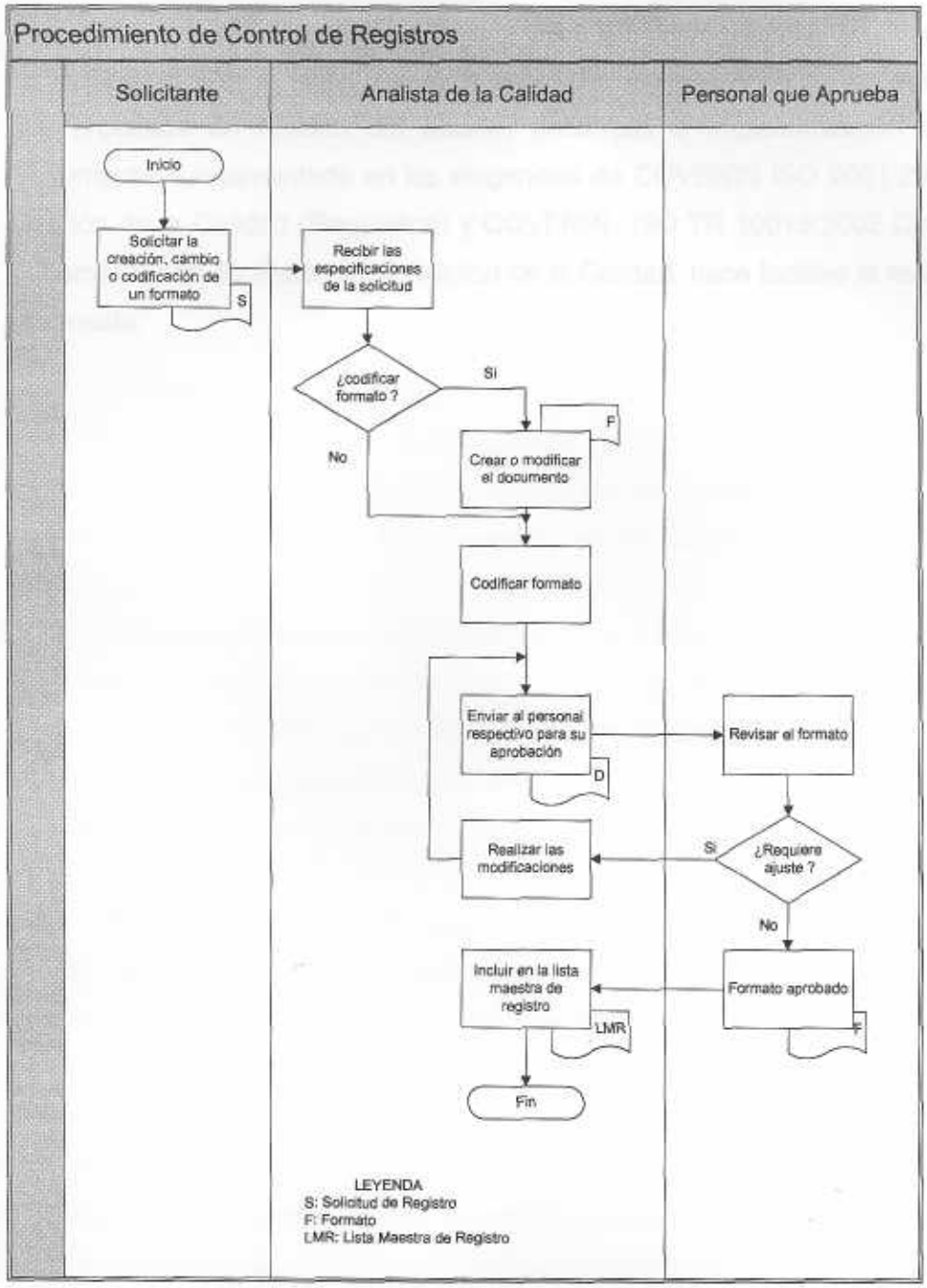
Fecha:

Código	Título	Fecha	N° Revisión	Unidad

Fuentes: La investigadora (2007).

El Diagrama de flujo del Procedimiento de Control de Registros queda establecido de la siguiente manera:

Figura. 22 Diagrama de Flujo de Control de Registros.



Fuentes: La investigadora (2007).

La calidad es unas de las estrategias hoy en día en DOMESA, lo cual lo afirma en su mapa estratégico (Fig. 19), done se expresa de la siguiente manera una estrategia de "Mantener alta calidad en lo servicio", lo cual involucra sus procesos, el servicio y la percepción del cliente. Lo cual se pudo evidenciar en la receptividad, compromiso e involucramiento del personal por llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Por lo tanto, surgió la necesidad imperiosa de normalizar y estandarizar sus procesos en función del diseño, desarrollo e implementación de un Sistema Documental fundamentado en las exigencias de COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad (Requisitos) y COVENIN ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad, hace factible la realización de esta propuesta.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El presente trabajo se centró en proponer el diseño de un sistema de la documentación, para el Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa de transporte de encomiendas DOMESA, fundamentado en los requisitos de la norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos y COVENIN ISO TR 10013:2002 Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad.

Al determinar la situación actual de la documentación de DOMESA a través de la aplicación de una lista de cheque fundamentada en las exigencias de la norma COVENIN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos se evidencio deficiencia en la documentación, ya que el nivel de cumplimiento es de 44%.

Los procesos están claramente definidos a través de su mapa de proceso donde se puede visualizar la interacción de sus procesos, como en el Proceso de Gestión de Operaciones están definidos los subprocesos de recogida, sorteo, transporte despacho y entrega; de igual manera en los procedimientos se pueden observar las interacciones y responsabilidades involucradas.

Debido al tamaño de la organización y al tipo de actividad que realiza se deberá invertir tiempo, dedicación, participación y compromiso del personal para levantar y documentar la documentación faltante para implementar el sistema documental.

El desarrollo de un sistema documental como el propuesto disminuye las desviaciones de los procesos por desconocimiento de los mismos, permite normalizar y estandarizar la documentación, mejorar la comunicación, aprovechar eficazmente los recursos, mejorar su productividad, rentabilidad y la satisfacción del cliente.

Recomendaciones

El triunfo de un proyecto dependen de que tan bien ha sido concebido, razón por la cual la aplicación de la metodología planteada radica en la propuesta para la documentación de un sistema de gestión de la calidad para una empresa.

Se recomienda extender el uso de la documentación a todos los niveles de la empresa y oficinas operativas a nivel nacional, para estandarizar el uso de la misma documentación.

Para formalizar el sistema documental se deberá realizar un despliegue a todos los niveles para lograr el entendimiento, compromiso e involucramiento del personal.

Para documentar los procesos específicos de la norma COVENIN-ISO 9001:2000, faltantes se recomienda asesorías técnicas para dar respuestas a cada uno de los requisitos de la norma, es importante hacer énfasis que en el momento del despliegue del procedimiento de auditoria, hacer una campana para disminuir los paradigmas existentes sobre las auditorias.

Sensibilizar al personal al uso de la documentación vigente e invertir tiempo y personal para verificar el estatus de la documentación, accesibilidad a la misma y cumplir con las normas establecidas para el control de la documentación y los registros.

Se recomienda reforzar conocimientos sobre las normas ISO 9000 (vigente) al personal, para que de esta manera se sensibilicen y participen en el Sistema de Gestión de la Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS A., Fidias (1999). **El proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.** Caracas – Venezuela. Editorial Episteme.
- BALESTRINI A., Miriam (2006). **Como se elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- BERLINCHES, C. Andrés (2002). **Calidad.** España. Internacional Thomson Editores Spain.
- CUATRECASAS, Luis (2005). **Gestión Integral de la Calidad.** Barcelona – España. Edición Gestión 2000 S.A.
- CHIAVENATO, I. (1999) **Introducción a la teoría general de la administración**. (5º Edición). México: Mac Graw Hill.
- FONDONORMA (2006). **COVENIN – ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.** Caracas
- FONDONORMA (2001). **COVENIN – ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.** Caracas.
- FONDONORMA (2001). **COVENIN – ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.** Caracas.
- FONDONORMA (2001). **COVENIN – ISO TR 10013:2002. Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.** Caracas.
- FONDONORMA (2001). **COVENIN – ISO 19011:2002. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.** Caracas.
- HERNÁNDEZ Roberto, FERNÁNDEZ Carlos y BAPTISTA Pilar (2000). **Metodología de la investigación.** México. McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- HESSELBEIN Frances, GOLDSMITH Marshall y BECKHARD Richard (2006). **El líder del futuro.** Barcelona. Ediciones Deusto.

- MONTAÑO, L. José J. (2003). **ISO 9001:2000 Guia practica de normas para implantarlas en las empresas.** Mexico. Editorial Trillas S.A.
- PEACH W., Robert, PEACH Hill y RITTER S., Diane (2000). **El impulsor de la memoria 9000/2000.** Estados Unidos. Goal/Qpc.
- SABINO A., Carlos (1994). **Como hacer una tesis.** Venezuela. Editorial Panapo.
- SENLLE, Andrés (2001). **ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia.** Barcelona – España. Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Caracas – Venezuela. La editorial Pedagógica FEDUPEL.

ANEXOS

Glosario de Términos.

Calidad

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

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Cliente

Organización o persona que recibe un producto

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se están cumpliendo los requisitos

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre si

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Sistema de Gestión

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre si para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

Sistema de Gestión de la Calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

Control de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad

Aseguramiento de la calidad

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

Mejora de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Política de Calidad

Intenciones globales y orientación de unas organizaciones relativas a la calidad, expresadas formalmente por la alta dirección.

Objetivos de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con a calidad

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salida

Producto

Resultado de un proceso

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso

Trazabilidad

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

Conformidad

Cumplimiento de un requisito

No conformidad

Incumplimiento de un requisito

Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

Documento

Información y su medio de soporte

Manual de la calidad

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

Plan de calidad

Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato especifico.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas

Evidencia

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

QExpert

Es un sistema integral de gestión de la calidad, higiene y ambiente que permite manipular, almacenar, y personalizar cualquier tipo de archivo, formato, documento o registro electrónico que se maneje.