



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL PROCESO DE GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE UN BANCO PRIVADO

Presentado por:

Sánchez José Tadeo

Como requisito para optar al Grado de
Especialista en Sistemas de la Calidad

Asesor:

Oyaga Jorge

Caracas, Junio 2015

Caracas, 19 de Junio de 2015

Señores
Consejo de Área de Ingeniería
Dirección General de los Estudios de Postgrado
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)
Presentes.-

Aprobación de Asesor

Estimados Señores:

En mi carácter de asesor del Trabajo Especial de Grado Titulado **“Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para el Proceso de Generación de Estadísticas de un Banco Privado”**, presentado por el **Lic. José Tadeo Sánchez**, titular de la cédula de identidad número **V 10.628.832**, para optar al Grado de Especialista de Sistemas de la Calidad, considero que el mencionado Trabajo Especial de Grado cumple reúne los requisitos y los méritos suficientes para ser sometido a evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente,

Jorge Oyaga
C.I. 10.788.738

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a la Virgen Milagrosa, a la Virgen de la Divina Pastora, a San Judas Tadeo, a San Onofre, a San Expedito, a Lino Valle.

A mi madre, por darme los Valores y los Principios que rigen mi vida.

A mis familiares por su apoyo.

Al profesor Jorge Oyaga por la asesoría y su motivación para lograr la culminación exitosa del Trabajo de grado.

Al profesor Jasper C. van Dillewijn por ser guía en mi carrera profesional.

Al profesor Emmanuel López y a Yoseni por estar allí para apoyarme y responder mis dudas.

A mis amigos y compañeros de la UCAB.

Y a todas aquellas personas que hoy están o no están con nosotros y que contribuyeron a lograr esta meta.

A todos Muchas Gracias

ÍNDICE GENERAL

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	vi
ÍNDICE TABLAS	vii
ÍNDICE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema	3
Objetivos de la Investigación	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Justificación de la Investigación	5
Alcance de la Investigación	6
CAPÍTULO II	
MARCO METODOLÓGICO	7
Consideraciones generales	7
Tipo de Investigación	7
Diseño de Investigación	8
Población	8
Muestra	8
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	9
Fases de la Investigación	10
Operacionalización de Objetivos	11
Consideraciones Éticas	12
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO	13
Antecedentes de la investigación	13
Bases Teóricas	17
Sistema de Gestión de la Calidad	17
La Norma ISO 9001:2008	17
Principios de un Sistema de Gestión de la Calidad	18
Beneficios de la norma ISO 9001:2008	19
Banco	19
Institutos de Regulación y Supervisión bancaria	19
Dato	21
Calidad de los Datos	22

Dimensiones de la Calidad de los Datos	22
Mala Calidad de los Datos	22
Información	22
Estadística	23
Estadísticas Bancarias	23
Bases Teóricas de Herramientas de La Calidad	25
Bases Legales	26
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	27
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	29
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	81

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

SUDEBAN - Superintendencia de Bancos

BCV- Banco Central de Venezuela

FOGADE- Fondo de Garantías Económicas

SGC - Sistema de Gestión de la Calidad

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Fases de la Investigación	10
Tabla 2	Operacionalización de los Objetivos	11
Tabla 3 9001:2008	Resumen de Resultados del Diagnóstico basado en la Norma ISO	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cartera de Crédito Por Situación Del Crédito según Actividad Económica al 31-12-14	24
Figura 2. Metodología de la Tortuga para Auditorías por procesos	25
Figura 3. Mapa de Procesos del Departamento de Estadística.	31
Figura 4. Caracterización de Proceso Gerencial.	32
Figura 5. Caracterización de Proceso Gestión de Estadísticas de SUDEBAN.	33
Figura 6. Caracterización de Proceso Gestión de Estadísticas del BCV.	34
Figura 7. Caracterización de Proceso Gestión de Estadísticas de FOGADE.	35
Figura 8. Caracterización de Proceso Mejora Continua Acciones Correctivas y Preventivas.	36
Figura 9. Caracterización de Proceso Auditoría Interna.	37
Figura 10. Caracterización de Proceso Infraestructura.	38
Figura 11. Caracterización de Proceso Control de Producto No Conforme.	39
Figura 12. Caracterización de Proceso Ambiente de Trabajo.	40
Figura 13. Caracterización de Proceso Recursos Humanos.	41
Figura 14. Caracterización de Proceso Medición de la Satisfacción del Cliente.	42

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESTUDIOS DE POSTGRADO

ÁREA DE INGENIERÍA

POSTGRADO SISTEMAS DE LA CALIDAD

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL PROCESO DE GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE UN BANCO PRIVADO

Autor: José Tadeo Sánchez

Asesor Jorge Oyaga

Fecha: Junio 2015

RESUMEN

El Banco Privado donde se realiza el presente estudio presenta problemas para el envío de información estadística requerida por diferentes entes reguladores como lo son: el BCV, la Superintendencia de Bancos y FOGADE, lo que le ha ocasionado multas y otras sanciones. Por este motivo la empresa requiere un sistema de gestión que permita cumplir con los estándares de calidad requeridos por dichos entes, es por ello que este trabajo tiene como finalidad Proponer la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para el Proceso de Generación de Estadísticas de un Banco Privado. Para lograr este objetivo la investigación desarrollada será de tipo aplicada o proyecto factible, con un diseño de tipo documental.

Estará limitada al Departamento de Estadística. Para la recolección de datos se utilizará la observación documental, la Metodología de Desarrollo de Documentación en base a procesos (Metodología de la Tortuga) y la auditoría que usará como base la Norma ISO 9001:2008.

La investigación se desarrollará en tres fases, que permitirán la implementación de la documentación básica para el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Este trabajo será de vital importancia tanto para las instituciones financieras, como cualquier otra empresa que requiera de una herramienta para gestionar la calidad de la información estadística, que puede ser requerida por entes gubernamentales o para la toma de decisiones.

Palabras claves:

Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001:2008, Calidad, Gestión

INTRODUCCIÓN

Actualmente las Instituciones Financieras deben cumplir con todos los requerimientos de información de datos, solicitados por los diferentes entes gubernamentales de control financiero: el Fondo de Garantías de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE), el Banco Central de Venezuela (BCV), y la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN). Dicha información debe ser entregada de manera diaria, semanal, semestral, o anualmente, de forma impresa y digital.

Es de vital importancia que dichos datos sean entregados cumpliendo con los estándares de calidad solicitados, ya que de lo contrario la Institución se expone a diferentes sanciones que van desde una notificación hasta multas, o cierres llamados intervenciones.

La Institución en estudio ha tenido problemas para la entrega de dicha información a BCV, FOGADE y SUDEBAN, lo que ha generado varias multas. Es por ello que Alta Dirección ha decidido revisar los procesos que utiliza el Departamento de Estadística para dichos envíos, por lo que se hace necesario disponer de un sistema de gestión que facilite el manejo de la información y cumplir con los estándares solicitados.

La presente investigación se refiere a la Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el Proceso de Generación de Estadísticas, de un Banco ubicado en el Rosal, en Caracas. Por razones de confidencialidad será llamado en adelante el “Banco Privado”

El presente documento se estructuró en Capítulos, los cuáles se describen a continuación:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, contiene el Planteamiento del Problema, Preguntas de Investigación, Objetivos de la Investigación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Justificación de la Investigación y el Alcance.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO, dispone de las Consideraciones generales, Tipo de Investigación, Diseño de Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Metodología de la Tortuga para Auditorías por Proceso, Fases de la Investigación y la Operacionalización de los Objetivos.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO, comprende los Antecedentes de la investigación, las Bases teóricas, la Bases legales.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

CAPÍTULO V: LA PROPUESTA.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente las Instituciones Financieras al igual que el resto de las empresas se encuentran compitiendo buscando formas de satisfacer a sus clientes en un ambiente altamente competitivo, donde la diferencias se establecen por la calidad de sus servicios. Adicionalmente deben cumplir regulaciones gubernamentales establecidas por instituciones como lo son: el Fondo de Garantías de Depósitos y Protección Bancaria, el Banco Central de Venezuela, y la Superintendencia de Bancos.

Un requisito fundamental es la entrega de información (datos, cifras, resúmenes), en forma impresa o digital, en determinados lapsos de tiempo: en horas establecidas del día, otras en forma diaria, semanal, mensual, trimestral, y semestrales. Son ejemplos de información: la Cartera de Crédito según el destino, los Depósitos en Cuentas Corrientes, Ahorros y Plazos, el número de depositantes y montos, entre otros.

Para cumplir con dichos requerimientos El Banco Privado en estudio ha delegado al Departamento de Estadística dicha función, pero se han presentado algunos retrasos en las entregas lo que ha ocasionado llamados de atención y algunos cobros de multas por parte de los entes gubernamentales. En este sentido el Banco Privado ha decidido que deben mejorarse los procesos para tener un mayor control sobre lo enviado. Sin embargo para poder cumplir con dicha meta es necesario contar con un sistema de gestión que permita dirigir y controlar todos esos procesos para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes, continuamente a partir de las mejoras de los procesos de generación de estadísticas, y además contribuir a la reducción de los costos al evitar errores y pérdidas de tiempo.

De acuerdo a lo anterior se genera entonces las siguientes preguntas:

¿Cómo es la metodología actual de gestión para el proceso de generación de estadísticas de un Banco Privado?

¿Qué requerimientos son necesarios en un Sistemas de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el proceso de generación de estadísticas de un Banco Privado.

Objetivos Específicos

Determinar la metodología del proceso de generación de estadísticas de un Banco Privado.

Realizar el diagnóstico mediante lista de chequeo de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 del SGC de los procesos de generación de estadísticas de un Banco Privado.

Identificar la brecha de el Sistema actual del Banco Privado versus la Norma ISO 9001:2008, para preparar un Plan de Acción.

Establecer un Plan de Acción para la implementación del SGC y reducir la brecha a cero

Justificación de la Investigación

Hoy en día en más 180 países de acuerdo a las estadísticas de certificados ISO 9001:2008 (2012-2013), publicadas en GlobalSTD(2013), han determinado que la forma de gerencia de una organización es bajo la Norma ISO 9001. En dichas estadísticas se encuentran organizaciones prestadoras de servicios como Banco de

Bogotá, Banco Agrario de Colombia, y en Venezuela Banco Mercantil, donde también se ha determinado que es aplicable esta normativa.

Durante todo el Postgrado de Sistemas de la Calidad, en la mayoría de las materias se estableció que las empresas deben manejarse en base a procesos y con la ISO 9001 que es una normativa relacionada con la gestión por procesos. De allí que se decidió desarrollar un trabajo final de grado relacionada a este tema.

Para el desarrollo de la presente investigación se siguieron todos los lineamientos para elaborar Proyectos de Grado, del Postgrado de Sistemas de la Calidad de la Universidad Católica Andrés Bello.

Actualmente las empresas manejan grandes volúmenes de datos, algunos de los cuales no cumplen con la calidad requerida, es decir son datos que no cumplen los requerimientos de los entes reguladores, afectando la toma de decisiones, la competitividad, causando la insatisfacción de los clientes, y ocasionando pérdidas económicas. Los Bancos no escapan a esa realidad, en una investigación reciente sobre los procesos de Publicación de las Tasas de Interés por el BCV (Alfonzo, 2011), se encontró que algunos Bancos presentan problemas para cumplir con el envío de información al BCV, al no cumplir los requerimientos de los datos suministrados o por el retardo en el envío de los mismos.

En el caso particular del Banco Privado, al igual que los demás bancos, por normativas legales está obligado a satisfacer las necesidades de información de los Entes Gubernamentales (SUDEBAN, BCV, FOGADE), a través de la generación de estadísticas. Pero la calidad de las mismas está asociada a los procesos que las generan y a la calidad de los datos utilizados. Estos elementos actualmente no son bien manejados, ocasionando la mala calidad de las estadísticas (datos erróneos), lo que ha ocasionado aplicación de multas por parte de dichos entes.

De acuerdo a la situación anterior, la implementación de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, permitirá al Banco Privado articular los diferentes elementos que intervienen en la generación de estadísticas de forma que pueda gestionar la calidad de sus datos y satisfacer las necesidades de información de sus clientes incluyendo

cumplir con los requerimientos legales (está explícito dentro la norma). Adicionalmente podrá contar con una metodología para mejorar continuamente y medir la eficiencia y eficacia del sgc.

La presente investigación servirá como una referencia para otras empresas u otros bancos que requieran mejorar la calidad de sus datos. En el caso de los Bancos es de gran importancia debido al impacto positivo que pueda producir sobre el porcentaje de población bancarizada o porcentaje de la cantidad de personas que tienen al menos un instrumento de captación con respecto al total de la población que esta facultada para realizar operaciones bancarias, que se ubica entre un 58% y 69%, según el índice de bancarización de la SUDEBAN a Junio 2013.

Alcance de la Investigación

El Trabajo Especial de Grado tiene como finalidad elaborar una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el proceso de generación de estadísticas de un Banco Privado, ubicado en el Rosal, Caracas, que permita satisfacer continuamente los requerimientos y expectativas de los clientes.

El alcance del presente proyecto se limita a la elaboración de los seis (6) procedimientos obligatorios exigidos por la norma ISO 9001:2008: acciones correctivas, acciones preventivas, control de los productos no conformes, control de los documentos, control de los registros, auditorías internas y un Plan de Implementación. No incluye el manual de calidad ni otros documentos que la organización considere necesarios para la prestación del servicio.

Los datos utilizados serán los correspondientes al período comprendido entre el primer trimestre del año 2008 y el cuarto trimestre del año 2014.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

Consideraciones Generales

El marco metodológico de la investigación se refiere a todos los pasos que se deben seguir desde que se inicia el estudio hasta su finalización.

Balestrini (2006) define el Marco Metodológico como:

La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una Teoría y su Método calculan magnitudes de lo real. De allí pues, que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporarán en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de datos. 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 del tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y técnicas de recolección de datos; la medición; hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporcionará al lector una información detallada sobre cómo se realizará la investigación (p. 126).

Tipo de Investigación

Por las características del problema objeto de estudio, esta investigación se enmarcará dentro de la investigación aplicada o proyecto factible, ya que se presentarán alternativas o propuestas a la problemática de la gestión del Departamento de Estadísticas de un Banco Privado, basada en la ISO 9001: 2008.

Según el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2006), el proyecto factible

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 diseño que incluya ambas modalidades (p.13).

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación se fundamenta en la recopilación de datos de libros, manuales, registros, normas, páginas de Internet, etc. Según Arias (1999) es documental ya que “se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de Documentos” (p.47).

Por su parte, en el manual de la UPEL (2006) se define la investigación documental como:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. (p.12)

Población

Para Balestrini (2006) se entiende por población “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar, alguna o algunas de sus características” (p.137).

Miller, Freund y Johnson R. (2005). lo definen como “Conjuntos o colecciones de objetos, reales o conceptuales, y principalmente a conjunto de números, mediciones u observaciones” (p.187)

En el caso objeto de estudio, la población está constituida por todos los procesos que intervienen en el sgc para la generación de datos.

Muestra

De la población se tomará una muestra no probabilística, la cual es definida por Sampieri, Collado y Baptista (1997) como el “tipo de muestra cuya selección no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de encuestadores” (p. 278). Esta muestra estará integrada por los procesos que pertenecen a la Vicepresidencia de Planificación Estratégica que

generan datos, los cuales son procesados en el Departamento de Estadística, los cuales representan el 50% de los procesos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para Arias (1999), las técnicas de recolección de datos se definen como “las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc.” (p.53). Los instrumentos son “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escala de actitudes u opinión (tipo likert), etc.” (p.53)

Los datos serán recolectados en el Departamento de Estadística, las técnicas e instrumentos a ser utilizados serán la observación documental, el análisis de contenido, la presentación resumida de texto, el resumen analítico, el análisis crítico, el subrayado, fichaje, la construcción y presentación de índices, la presentación de cuadros y figuras, la presentación del trabajo escrito, y otros instrumentos como el diagrama de flujo y la metodología de la tortuga, la auditoría usando como base los requisitos de la ISO 9001:2008.

Fases de la Investigación

En la tabla 1 se detallan las (3) tres fases de la investigación que serán utilizadas en este trabajo, detallando los objetivos y los productos que se esperan obtener de cada una de ellas.

Tabla 1.

Fases de la Investigación

Fases	Objetivo de la Fase	Producto
Conocimiento de la Empresa	Identificar documentación existente. Seleccionar procesos a estudiar	Documentos, manuales , registros y procesos a ser estudiados
Diagnóstico de la situación actual	Determinar fortalezas y debilidades sobre la base de la ISO 9001:2008	Informe de diagnóstico
Elaboración de la documentación	Elaborar la documentación esencial para el diseño de un SGC.	Mapa de procesos . Procedimiento de control de los registros. Procedimiento de control de los documentos. Procedimiento de control del producto no conforme. Procedimiento de auditoría interna. Procedimiento de acciones correctivas. Procedimiento de acciones preventivas. Plan de Acción para la implementación del SGC

Fuente: El Investigador

Operacionalización de los Objetivos

En la tabla 2 se muestran los objetivos específicos que se establecidos para esta investigación, incluyendo las fases, las técnicas y los instrumentos de recolección de los datos-

Tabla 2.

Operacionalización de los Objetivos

Objetivos específicos	Variable	Resultados Deseados	Técnicas Instrumento(s)
Determinar la metodología del proceso de generación de estadísticas de un Banco Privado	Metodología de los procesos medulares de generación de estadísticas un Banco Privado	Elementos de entrada Actividades Resultados Elementos de salida Proveedores	Observación Revisión Documental Técnica de la Tortuga
Realizar el diagnóstico mediante lista de chequeo de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 del SGC de los procesos de generación de estadísticas de un Banco Privado	Situación actual del SGC de los procesos de generación de Estadísticas de un Banco Privado	Grado de Cumplimiento	Revisión documental Lista de Chequeo
Identificar la brecha del Sistema actual versus la Norma ISO 9001:2008, para preparar un Plan de Acción.	Diferencias entre el SGC actual y la Norma ISO 9001:2008	Grado de Cumplimiento	Análisis comparativo Observación Informe de Diagnóstico
Establecer un Plan de Acción para la implementación del SGC y reducir la brecha a cero	Propuesta de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2008	Control de los registros, documentos y del producto no conforme. Auditoría interna Acciones correctivas y preventivas Factibilidad Técnica	Lista de chequeo Propuesta

Fuente: El Investigador

Consideraciones Éticas

Para la investigación se revisaron trabajos de grado previos con relación a la materia de estudio, de diferentes universidades, con motivo de respetar los preceptos y principios de ética en la investigación. De la misma manera se respetó el contenido de todos los materiales consultados. Al tomar información de los mismo se utilizó la metodología aplicable para hacer uso de citas textuales; citando sus autores y referencias bibliográficas.

Se respeto igualmente la confidencialidad de la información consultada del Banco Privado, la cual de contiene datos de la empresa y de sus clientes.

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

En el Marco Teórico se muestran los antecedentes o el conjunto de trabajos realizados previamente.

Según Balestrini (2006), el marco teórico:

Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio. De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes. En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación. (p. 91).

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a trabajos previos realizados en torno al tema de estudio. En este sentido fueron revisados los siguientes:

Alfonzo (2011) “**Plan de Mejora de los Procesos para la publicación de las tasas de Interés, por el Departamento de Estadísticas del sector financiero, Banco Central de Venezuela**”. Trabajo Especial de Grado de Especialización en Sistemas de la Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello UCAB. El propósito de la investigación estaba orientado a lograr una estandarización en la validación y transformación de las operaciones bancarias, para optimizar los tiempos de análisis, evitar el reproceso y obtener una mejora continua de cada uno de los procesos involucrados. Se llevó a cabo una investigación de campo con un nivel proyectivo bajo un diseño no experimental transaccional.

Los objetivos fueron: Describir las necesidades prioritarias que se desean mejorar en el procesamiento de las operaciones activas e identificar las causas y efectos del proceso de validación de las operaciones activas y pasivas(cumplir los requerimientos del BCV para la transmisión de datos), identificar las acciones correctivas en los procesos de validación de las operaciones activas y pasivas, y finalmente diseñar y presentar el plan de mejora del procesamiento de las operaciones

La conclusión fue la elaboración de un Plan de Mejora para aplicar todas las mejoras identificadas en el procesamiento y análisis de los datos, para optimizar los procesos de transformación de operaciones activas y pasivas hasta la publicación de tasas de interés.

Como aporte del estudio consultado a la presente investigación se tiene una forma para identificar los problemas que existen en otros bancos para enviar la información de forma oportuna y sin errores al BCV. Igualmente se destaca la importancia de la Mejora Continua para obtener procesos eficientes y eficaces que permitan tener productos óptimos.

Pacheco. (2011) **“Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la gerencia de apoyo técnico de la empresa CANTV”**. Trabajo Especial de Grado de Especialización en Sistemas de la Calidad, Universidad Católica Andrés Bello.

Los objetivos fueron: Determinar la metodología para identificar los procesos y las interacciones necesarias del SGC, definir la documentación necesaria para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2008, Establecer las actividades necesarias para realizar un diagnóstico en la GAT de la empresa CANTV, desarrollar un plan de acción con las actividades necesarias El trabajo se enmarcó en un tipo de investigación proyectiva y de con diseño de campo no experimental.

La conclusión fue la elaboración de los siguientes documentos bases para el SGC: el Mapa de Procesos, Cajas de Procesos y los Procedimientos para el Control de los Documentos, Control de los Registros, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas,

Control del Producto No Conforme y Auditoría Interna. Adicionalmente se definió un plan de acción con las actividades necesarias para la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2008, con una duración estimada de 719 días. Como recomendaciones de este trabajo se propuso continuar con la documentación de los procesos operativos y cumplir con la planificación para lograr optar por la certificación de la línea de servicio de la misma.

Como aporte del estudio consultado a la presente investigación se destaca la metodología para obtener la documentación base para un SGC, y hacer énfasis los beneficios de el uso de la norma aunque no se este certificado.

Quintero (2011) **“Plan para la gestión de los procesos medulares de fabricación de chocolate bajo el enfoque de la Calidad Total”**. Trabajo Especial de Grado de Especialización en Sistemas de la Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello. El propósito de la investigación es elaborar un plan de gestión centrado en el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes (internos/ externos), la participación activa de todo el personal bajo nuevos estilos de liderazgo y la mejora continua. El trabajo se enmarcó en un tipo de investigación proyectiva, con un diseño de investigación no experimental descriptiva y documental.

Los objetivos fueron: Describir los procesos de fabricación y comercialización del chocolate y establecer su interacción. Definir las especificaciones críticas de los productos derivados del chocolate en función de la norma venezolana COVENIN (52:1999). Chocolate y Diseñar un plan para la gestión de la calidad de los procesos medulares de fabricación de chocolate bajo el enfoque de la Calidad Total.

La conclusión fue un plan para la gestión de la calidad de los procesos medulares de fabricación del chocolate apoyado en la filosofía de la Calidad Total, como una herramienta estratégica para la gestión de dichos procesos en la industria “Choko” y en cualquier otra industria chocolatera en el país.

Como aporte del estudio consultado a la presente investigación se tiene una metodología para construir un Plan de Mejora de los Procesos basado en la Calidad Total y su impacto en la satisfacción de los clientes.

Ramos(2012) **“Elaborar una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para Cenco-Zotti Farmacéutica S.A”** Trabajo Especial de Grado Para optar al Grado de Especialista, en Sistemas de la Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello. El propósito fue una Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para Cenco-Zotti Farmacéutica S.A. como una estrategia organizacional que le permita a la empresa mejorar los procesos y ofrecer un producto diferenciador y satisfactorio para los clientes.

Los objetivos fueron: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, establecer la metodología para identificar los principales procesos que intervienen en el sistema de gestión de la calidad, realizar un plan para la documentación de los procesos identificados, elaborar un plan para la implementación del sistema de gestión de la calidad. El trabajo se enmarcó en la modalidad de proyecto factible con apoyo una investigación de tipo campo.

La conclusión fue una Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 para Cenco-Zotti Farmacéutica S.A en cinco etapas: Diagnóstico de la Calidad, Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, Capacitación, Implementación del SGC y Evaluación y Mejora Continua, como una estrategia organizacional que le permita a la empresa mejorar los procesos y ofrecer un producto diferenciador y satisfactorio a los clientes

El aporte a la investigación fue la descripción detallada de la metodología a seguir para implementar un SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, y destacar la importancia que tiene identificar los procesos y sus interacciones, así como destacar la importancia de la forma en que la Norma ISO 9001:2008 puede contribuir a que la empresa sea más eficiente y competitiva.

Bases Teóricas

Sistema de Gestión de la Calidad

Un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2005, “es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.” (p.17)

La Norma ISO 9001:2008

De acuerdo a Yañez (2008)

La ISO 9001:2008 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo. (p.2)

La norma ISO 9001, es aplicable a cualquier organización, esta basada en el enfoque a procesos, con el fin de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas. El objetivo es que las empresas consideren en forma sistémica todos sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas para lograr un mejoramiento continuo y poder satisfacer las necesidades de sus clientes, pero para ello es necesario elaborar un mapa de procesos.

Según Fontalvo y Vergara (2010) un mapa de procesos es:

es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas –salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada de otro, también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente en otras un proceso, en otras un proveedor. (p.20)

Principios de un Sistema de Gestión de la Calidad

Existen ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000:

a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

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

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

d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

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

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

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios de la norma ISO 9001:2008

De acuerdo a Fontalvo y Vergara (2010) los beneficios de implantar la ISO 9001, que se pueden resumir de la forma siguiente:

1. Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando.
2. Contiene las Bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar los requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
3. También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

Banco

Según Bello, (citado en Zambrano F, 2010) define banco como: “una organización cuya función habitual es recibir depósitos, para luego otorgar créditos y realizar inversiones en activos financieros con los recursos captados” (p.04), en este sentido el Banco se encarga de la intermediación financiera de los recursos que aportan los ahorristas.

Institutos de Regulación y Supervisión Bancaria

Según Zambrano. (2010), el Fondo de Garantías de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE), el Banco central de Venezuela (BCV), y la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN), son las Instituciones de Regulación y Supervisión Bancaria en

Venezuela. De acuerdo a las páginas Web de cada una de ellas, sus definiciones y funciones son las siguientes:

En FOGADE (2012) se señala:

es un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional. Por consiguiente, es un ente de la Administración Pública Descentralizada, adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa. Fue creado mediante el decreto N°540 el 20 de marzo de 1985. El Fondo se rige por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y la Ley de Regulación Financiera, siendo sus principales funciones las siguientes:

- * Garantizar los depósitos del público realizados en los bancos e instituciones financieras regidos por esta Ley.
- * Prestar auxilio financiero para restablecer la liquidez y solvencia de los bancos e instituciones financieras regidos por esta Ley.
- * Ejercer la función de liquidador en los casos de liquidaciones de bancos e instituciones financieras regidos por esta Ley. (para.1)

Según BCV (2012) la definición y funciones son:

Organismo público responsable de la gestión de la política monetaria. Institución a cargo de la regulación de la oferta monetaria y del crédito interno y de la emisión de la moneda de curso legal de un país o grupo de países. También es prestamista de última instancia del sistema financiero. Ejerce de manera exclusiva y obligatoria las competencias monetarias del Poder Nacional. Fundado en 1939. Su objeto fundamental es lograr la estabilidad de precios y preservar el valor de la moneda. Es persona jurídica de derecho público con autonomía para la formulación y el ejercicio de la política monetaria, y participa en el diseño y ejecución de la política cambiaria. Entre sus funciones también se encuentran: regular la circulación monetaria, el crédito y las tasas de interés, administrar las reservas internacionales y todas aquellas que establece su propia ley. (para.29)

De acuerdo a SUDEBAN (2012) se describe como:

es el ente de regulación del sector bancario bajo la vigilancia y coordinación del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional. Es una institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente de los bienes de la República, y se regirá por las disposiciones que establezcan la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional y la Ley de las Instituciones del Sector Bancario. Corresponde a esta Superintendencia autorizar, supervisar,

inspeccionar, controlar y regular el ejercicio de la actividad que realizan las instituciones que conforman el sector bancario, así como, instruir la corrección de las fallas que se detecten en la ejecución de sus actividades y sancionar las conductas desviadas al marco legal

vigente. Todo ello con el fin de garantizar y defender los derechos e intereses de los usuarios y usuarias del sector bancario nacional y del público en general. (para.1)

Entre otras funciones la SUDEBAN hace el seguimiento al cumplimiento del porcentaje de la cartera de crédito que las instituciones financieras destinan a una determinada actividad productiva, para contribuir su crecimiento progresivo de acuerdo a las líneas estratégicas del Estado. Estas actividades son: Agrícola, Turística, Manufacturera, y Microcréditos. Igualmente debe asegurar la Calidad de los Servicios Bancarios prestados, a través de inspecciones a las instituciones financieras para verificar el cumplimiento de resoluciones relativos a la protección de los usuarios; atención a las personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas; así como, adecuación de cajeros automáticos o electrónicos para usuarios con discapacidad física, entre otras.

Dato

Son realidades concretas en su estado primario. Son elementos de base que sirven para resolver problemas o formar juicios.

Los datos son representaciones (letras, símbolos, números) que se utilizan para representar un hecho real. Para los bancos son definidos como un registro: Nombre, fecha de nacimiento o como una transacción: depósito, retiro.

Calidad de los Datos

Según Caro, Fuentes y Soto. (2013) “la calidad de los datos suele definirse como “datos apropiados para el uso”, es decir datos que sean de utilidad para los consumidores/usuarios en un contexto de uso específico. (p.1).

Dimensiones de la Calidad de los Datos

Son características o cualidades o atributos que deben poseer los datos en un contexto específico para ser considerados adecuados. Así, un objetivo fundamental de la definición de las dimensiones de la calidad es que sirven para establecer un lenguaje común y también focalizar los problemas de calidad de los datos y oportunidades de mejora.

Ejemplo de dimensiones serían las siguientes: Exactitud (el grado en el cual el dato refleja el valor correcto), Accesibilidad (el grado en que se puede acceder al dato) y Portabilidad (el grado en el cual el dato puede ser instalado substituido o colocado o movido a otro sistema).

Mala Calidad de los Datos

Son los datos que no cumplen los requerimientos, son erróneos o incompletos, afectan negativamente la toma de decisiones en la empresa. Según Vilalta y Álvarez (2008) causan impacto en los costos, la imagen, nivel de satisfacción. Además señalan los siguientes ejemplos:

- Más del 50% de las compañías que trabajan por Internet pierden clientes.
- Las empresas pierden un 25% del tiempo al año por reclamos de datos erróneos de los clientes
- Los costos generados por la mala calidad de datos pueden estar alrededor del 10% de los beneficios de una empresa.

Información

Conjunto de datos organizados de tal manera que adquieren valor adicional más allá del que poseen por sí mismo.

García (2006) refiere que la información es un conjunto de datos procesados, automática o manualmente, y que están provistos de un significado (relevancia y propósito) que los convierte en útiles para quien debe decidir. La toma de decisiones están basada en el análisis de los datos y de la información disponible, pero se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Los datos plantean problemas como la forma de obtenerlos, su fiabilidad y la necesidad de una interpretación adecuada
- La calidad de a información depende de la calidad de los datos.
- Un sistema de gestión de calidad mejora la calidad de la información obtenida y vías para obtenerla
- La información es uno de los recursos más importantes para tomar decisiones. A mayor calidad de la información se toman mejores de decisiones

Estadística

Según Miller, I., Freund, J & Johnson R. (1996), es “Todo aquello que se relaciona con la recolección, procesamiento, análisis e interpretación de datos numéricos” (p.1).

De acuerdo Wackerly, D.,Mendenhall, W & Scheaffer (2010 es “ una teoría de información, siendo la inferencia su objetivo” (p.1).

Estadísticas Bancarias

En el caso particular de los Bancos Privados generalmente se utiliza el termino estadística para referirse a cualquier información requerida por Entes Gubernamentales o Clientes internos, en forma escrita, o digital que puede contener combinación de datos, como lo son: la cantidad de cuentas por tipo de clientes (persona natural o jurídica), de productos (cuentas ahorros, cuentas corrientes) y montos, correspondientes

a diferentes períodos de tiempo. Esto es solicitado para elaborar cuadros resúmenes que luego son publicados en páginas Web de dichos Entes.

Por ejemplo en la Figura 1, se muestra un cuadro con el Total consolidado de todos los bancos al 31-12-14, por Actividad Económica, clasificadas por tipo de Cartera de Crédito, estatus: Vigente, Reestructurada, Vencida y en Litigio.

SECTOR BANCARIO
CARTERA DE CRÉDITOS POR SITUACIÓN DEL CRÉDITO, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA
31-12-14

ACTIVIDAD ECONÓMICA	CARTERA DE CRÉDITOS				TOTAL
	VIGENTE	REESTRUCTURADA	VENCIDA	LITIGIO	
AGRÍCOLA, PESQUERA Y FORESTAL	177.888.071	2.394.940	861.631	19.712	181.164.354
EXPLOTACIÓN DE MINAS E HIDROCARBUROS	22.662.639	3.077	13.431	3.266	22.682.413
INDUSTRIA MANUFACTURERA	118.762.741	593.475	265.404	18.767	119.640.387
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	4.428.190	-	10.059	6.189	4.444.438
CONSTRUCCIÓN	51.736.132	43.423	281.651	16.824	52.078.030
COMERCIO MAYOR Y DETAL, RESTAURANTES Y HOTELES	268.506.906	784.237	680.610	46.204	270.017.957
TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES	16.952.156	2.724	50.418	11.144	17.016.442
ESTABL. FINANC., SEG., BIENES INMUEB Y SERV.PREST.	395.866.663	41.180	2.018.480	17.635	397.943.958
SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	89.624.329	403.253	853.669	12.015	90.893.266
ACTIVIDADES NO BIEN ESPECIFICADAS	36.786.060	265.115	261.678	314	37.313.167
MENOS PROVISIÓN	29.604.568	547.848	2.648.727	115.033	32.916.176
TOTAL	1.153.609.319	3.983.576	2.648.304	37.037	1.160.278.236
ESTABL.FINANC., SEG., BIENES INMUEB Y SERV.PREST. EMPR.					
CRÉDITOS AL CONSUMO	232.065.742	28.169	978.325	494	233.072.730
Vehículos	19.396.685	691	127.094	431	19.524.901
Tarjetas de Créditos	209.665.442	27.137	830.546	55	210.523.180
Otros 1_/	3.003.615	341	20.685	8	3.024.649
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS 2_/	62.512.932	11.659	625.977	15.328	63.165.896
OTROS CRÉDITOS 3_/	101.287.989	1.352	414.178	1.813	101.705.332
TOTAL	395.866.663	41.180	2.018.480	17.635	397.943.958

FUENTE: FORMULARIO SBIF-026

GERENCIA GENERAL DE REGULACIÓN - GERENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO ESTADÍSTICO

NOTA: No incluye al GRUPO FEDERAL ni a HELM BANK DE VENEZUELA por estar en proceso de Intervención.

1_/ Se refiere a productos tales como Créditos en Cuentas Corrientes y Línea Blanca.

2_/ No incluye los Créditos a la Construcción

3_/ Alquiler y Arrendamiento de Inmuebles, Maquinaria y Equipos, Servicios Técnicos y Profesionales.

Figura 1. Cartera de crédito por situación del crédito según actividad Económica al 31-12-14. Tomada de http://sudeban.gob.ve/?wpfb_dl=1178

Bases Teóricas de Herramientas de La Calidad

Metodología de Desarrollo de Documentación en base a procesos (Metodología de la Tortuga para Auditorías por Proceso)

Es un modelo que sirve para describir y analizar en forma gráfica un proceso. Es una de las formas de representar los procesos de la empresa, tomando en cuenta que los sistemas tienen interacciones, interdependencias y secuencias. Las relaciones se establecen de la siguiente manera: Entradas Procesos y Salidas, y tiene los seis elementos:

- Materiales, Máquina y Medio Ambiente
- Mano de obra
- Método
- Medición.

En la Figura 2 se observa en detalle la descripción de cada uno de los elementos que componen la Metodología de la Tortuga para Auditorías por procesos.



Figura 2. Metodología de la Tortuga para Auditorías por procesos

Tomada de Fondonorma Curso de auditor líder de partes y empresas automotrices.

Bases Legales

Se refiere a todas las leyes y regulaciones que estén relacionadas con la investigación, son estas:

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

Ley para el Sistema Venezolano para la Calidad.

Ley General de Bancos y Otras instituciones financieras.

Ley del Banco Central de Venezuela.

Normas Prudenciales emanadas de la SUDEBAN.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para determinar la situación actual de la organización, se realizó un análisis a través de una auditoría de diagnóstico haciendo referencia a algunos apartados de la Norma ISO 19011, y utilizando como instrumento una lista de verificación para la revisión documental del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008 (ver anexo 1). No se consideró el punto 7.3 "Diseño y Desarrollo por no ser aplicable para la organización.

De la lista se totalizaron los Si Cumple y los No Cumple para determinar el grado de implementación. Los resultados se muestran en la siguiente Tabla 3 Resumen de Resultados del Diagnóstico, donde se muestra en porcentaje el grado de implementación de cada cláusula respecto a la Norma ISO 9001:2008.

Tabla 3
Resumen de Resultados del Diagnóstico basado en la Norma ISO 9001:2008

Cláusula	Requisito	Total de "Debes"	Total de "Si Cumple"	Total de "No Cumple"	Porcentaje de Cumplimiento
4	Sistema de Gestión de la Calidad	13	6	7	46,15%
5	Responsabilidad de la Dirección	15	3	12	20,00%
6	Gestión de los Recursos	5	3	2	60,00%
7	Realización del Producto	44	13	31	29,55%
8	Medición, Análisis y Mejora	34	9	25	26,47%

Fuente: Elaborado por el Autor (2015)

En la Tabla anterior, se observa que en orden creciente el mayor cumplimiento corresponde a la Gestión de los Recursos, luego sigue el Sistema de Gestión de la

Calidad, la Realización del Producto, la Medición Análisis y Mejora, culminando con la Responsabilidad de la Dirección.

Posteriormente se cálculo el grado de implementación de forma general, definida como:

$$\% \text{ Grado de implementación} = \frac{\sum \text{SI}}{\sum \text{SI} + \sum \text{NO}} \times 100$$

Donde $\sum \text{SI}$ y $\sum \text{NO}$ corresponden a la sumatoria simple de los SI cumple y No cumple respectivamente.

$$\% \text{ Grado de implementación} = \frac{34}{34 + 77} \times 100$$

Obteniéndose un el valor de 30,63 %.

Luego de finalizada la auditoría y con base a los resultados obtenidos se determinó que el Sistema actual no esta conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, por lo cual en el siguiente capítulo, y tomando como base dichos resultados se mostrará una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para cerrar la brecha existente entre el Sistema actual y un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Título

Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el Proceso de Generación de Estadísticas de un Banco Privado.

Objetivo

La propuesta tiene por finalidad establecer los elementos que sirvan como fundamento para un Sistema de Gestión de la Calidad, para el Proceso de Generación de Estadísticas de un Banco Privado.

Justificación de la Propuesta

Luego de los resultados obtenidos en el diagnóstico, y en función al logro de los objetivos de la presente investigación, la implementación de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, permitirá al Banco Privado articular los diferentes elementos que intervienen en la generación de estadísticas de forma que pueda gestionar la calidad de sus datos y satisfacer las necesidades de información de sus clientes incluyendo cumplir con los requerimientos legales. Adicionalmente podrá contar con una metodología para mejorar continuamente y medir la eficiencia y eficacia del SGC.

Alcance de la Propuesta

El alcance de la propuesta se limita a la elaboración del Mapa de Procesos, la Caracterización de cada uno de los Procesos, la elaboración de los seis (6) procedimientos obligatorios exigidos por la norma ISO 9001:2008: Elaboración y Control de los Documentos, Control de los Registros, control de los productos no conformes, Auditorías Internas, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, y un Plan de la Calidad para el proceso de Generación de Estadísticas del Banco Privado.

Estructura de la Propuesta

La Propuesta del SGC comprende las siguientes actividades:

1. Realización del Mapa de Procesos y la Caracterización de los procesos.

Para la realización del Mapa de Procesos y la Caracterización de los procesos se tomó en cuenta la documentación existente en el Departamento de Estadísticas y los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

Se identificaron once Procesos distribuidos de la siguiente forma:

Un (1) Proceso Estratégico, aquel proceso vinculado a las responsabilidades de la dirección: Gerencial.

Siete (7) Procesos de Apoyo, aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos: Mejora Acciones Correctivas y Preventivas, Auditoría Interna, Infraestructura, Control de Producto No Conforme, Ambiente de trabajo, Recursos Humanos y Medición de la Satisfacción del Cliente.

Tres (3) Procesos Operativos, están relacionados directamente a la realización del producto o servicio: Gestión de Estadísticas SUDEBAN, Gestión de Estadísticas BCV y Gestión de Estadísticas FOGADE.

2. Elaboración de los seis (6) procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2008, utilizando como soporte la Norma ISO/ TR 10013 Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.

3. Elaboración del Plan de la Calidad para el Proceso Generación de Estadísticas del Banco, en formato tabla, tomando como base la Norma ISO 10005 Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para los Planes de la Calidad.

A continuación se muestran cada uno de los elementos:

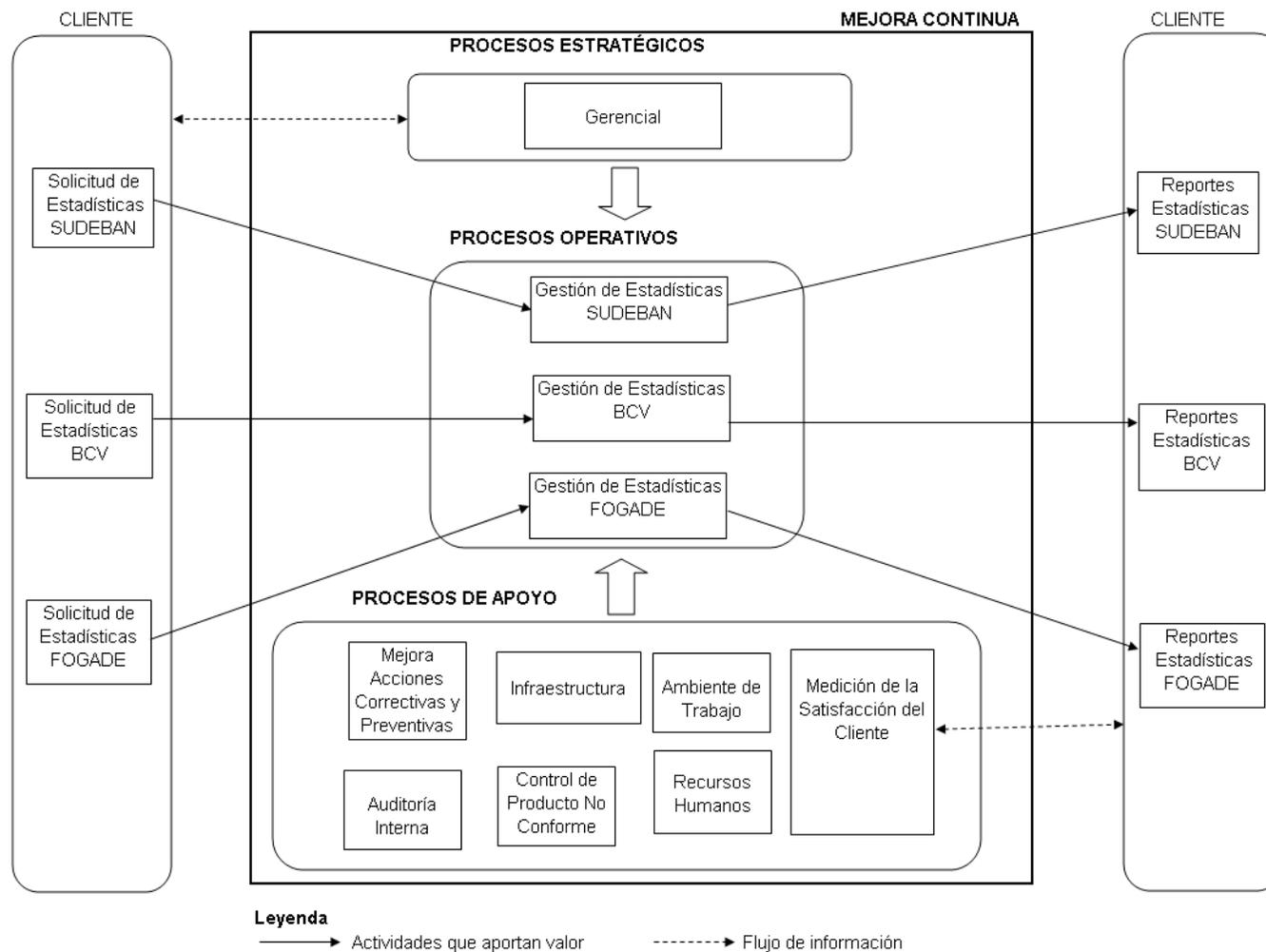


Figura 3. Mapa de Procesos del Departamento de Estadística. Fuente: El Investigador (2015)

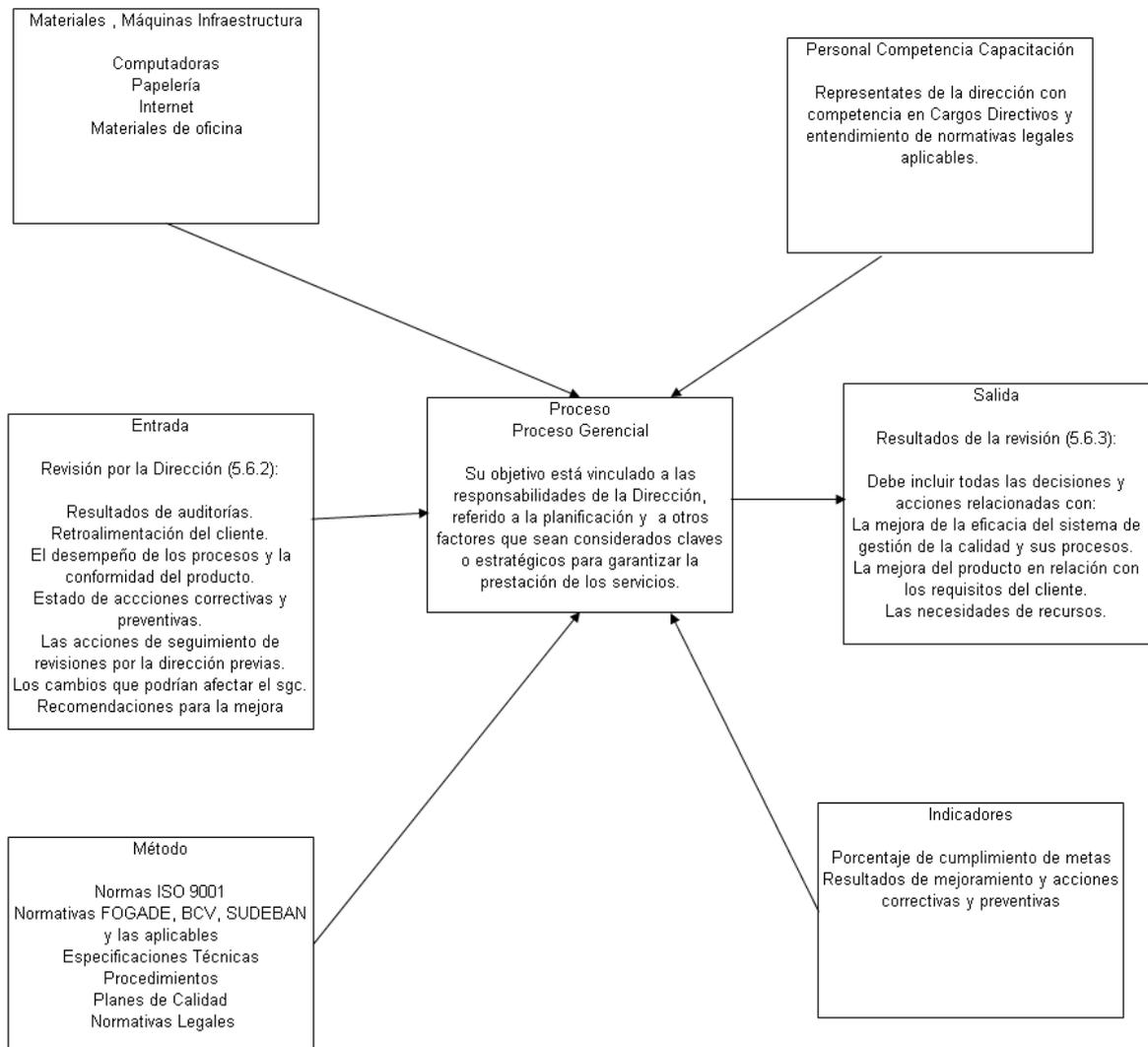
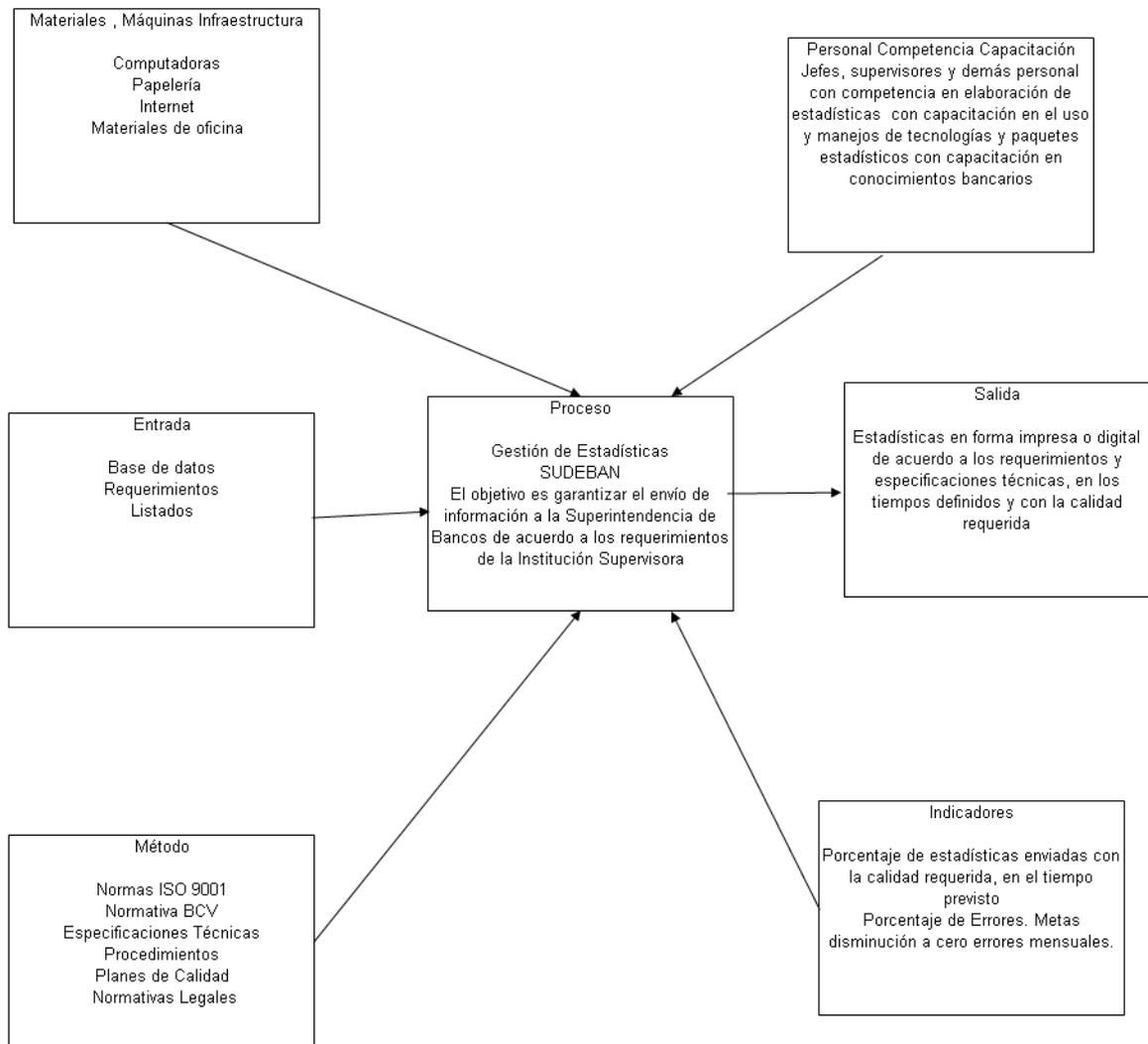


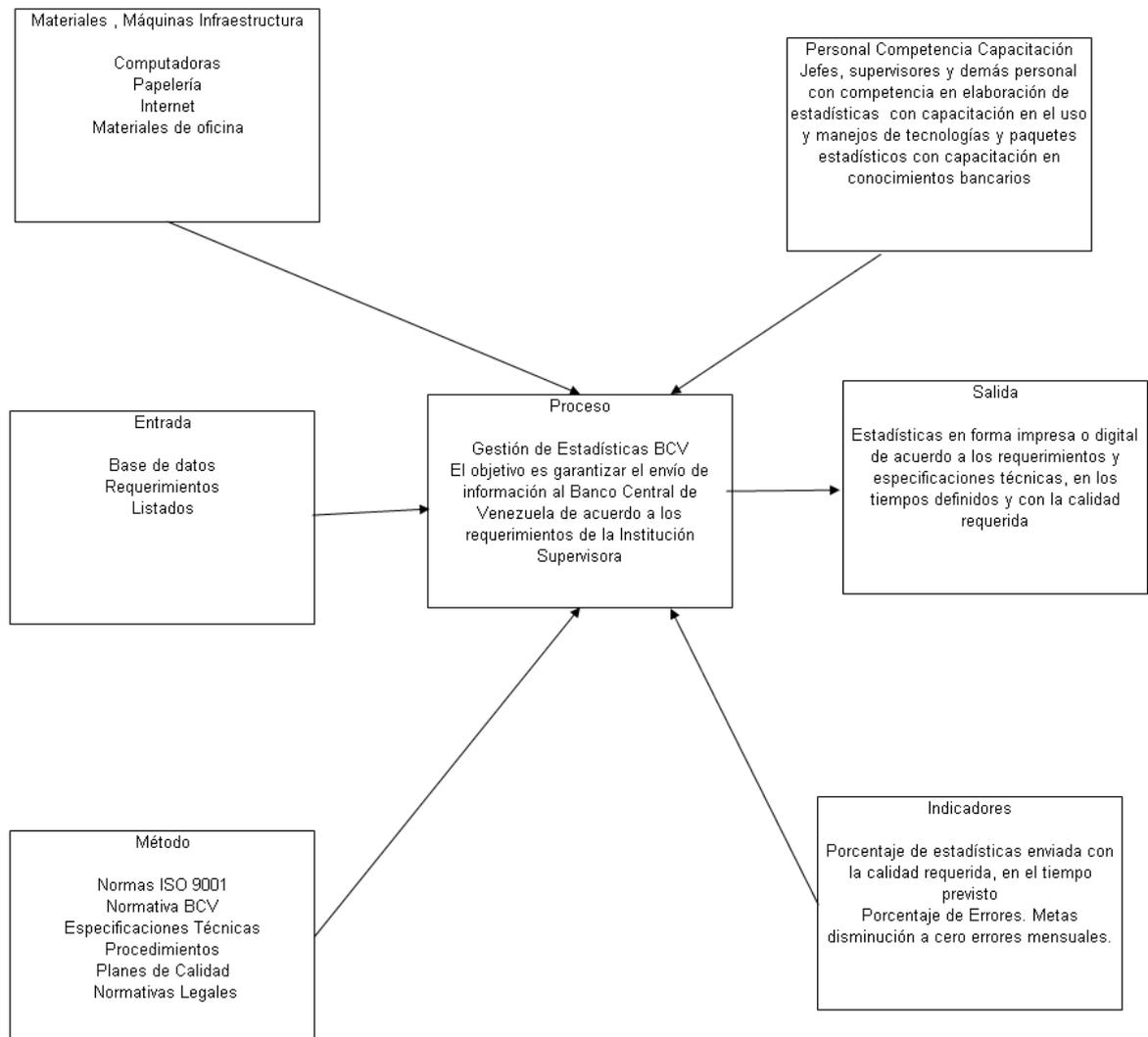
Figura 4. Caracterización de Proceso Gerencial.

Fuente: El Investigador (2015)



*Figura 5.*Caracterización de Proceso Gestión de Estadísticas de SUDEBAN.

Fuente: El Investigador (2015)



*Figura 6.*Caracterización de Proceso Gestión del Estadísticas BCV.

Fuente: El Investigador (2015)

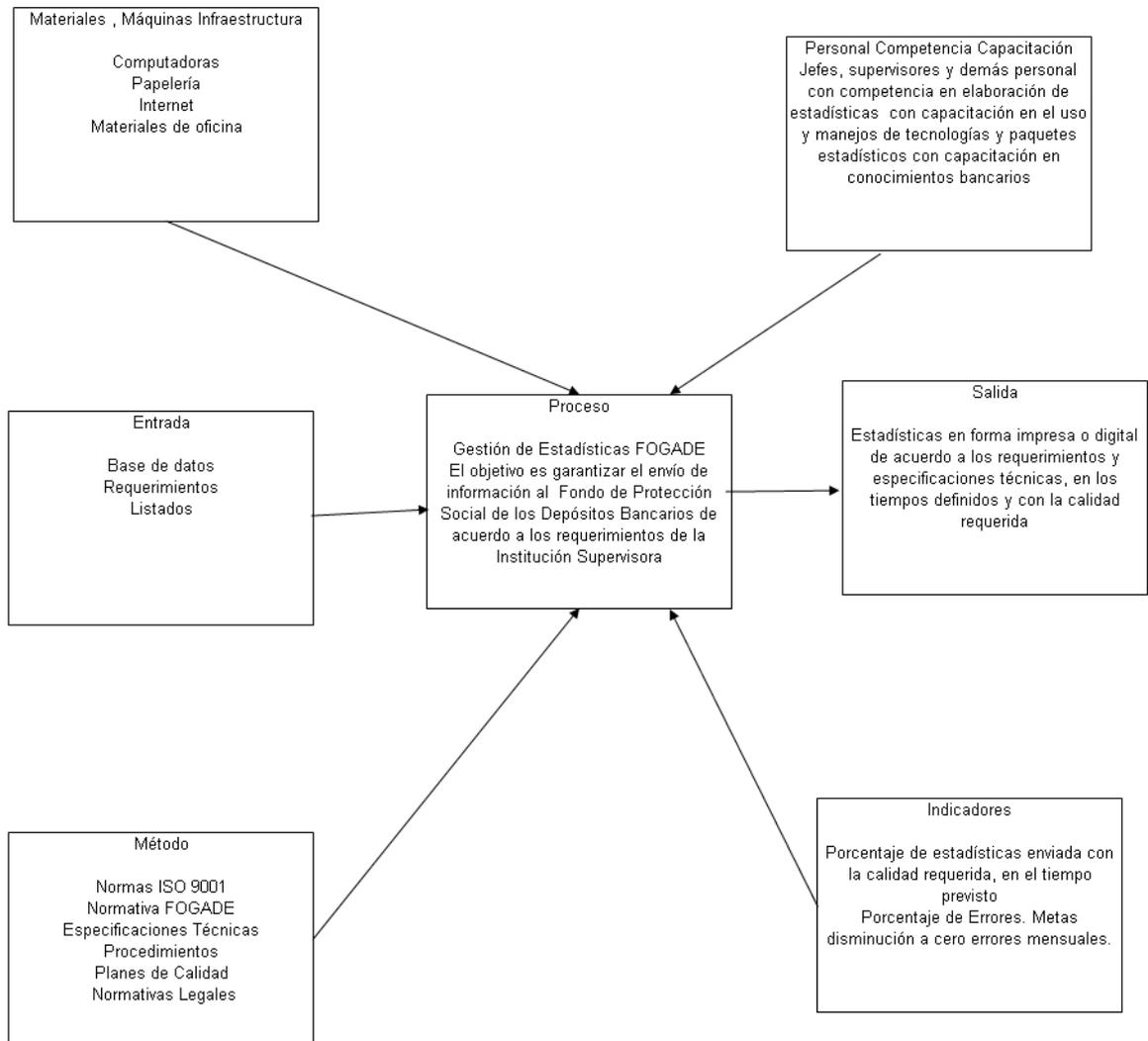
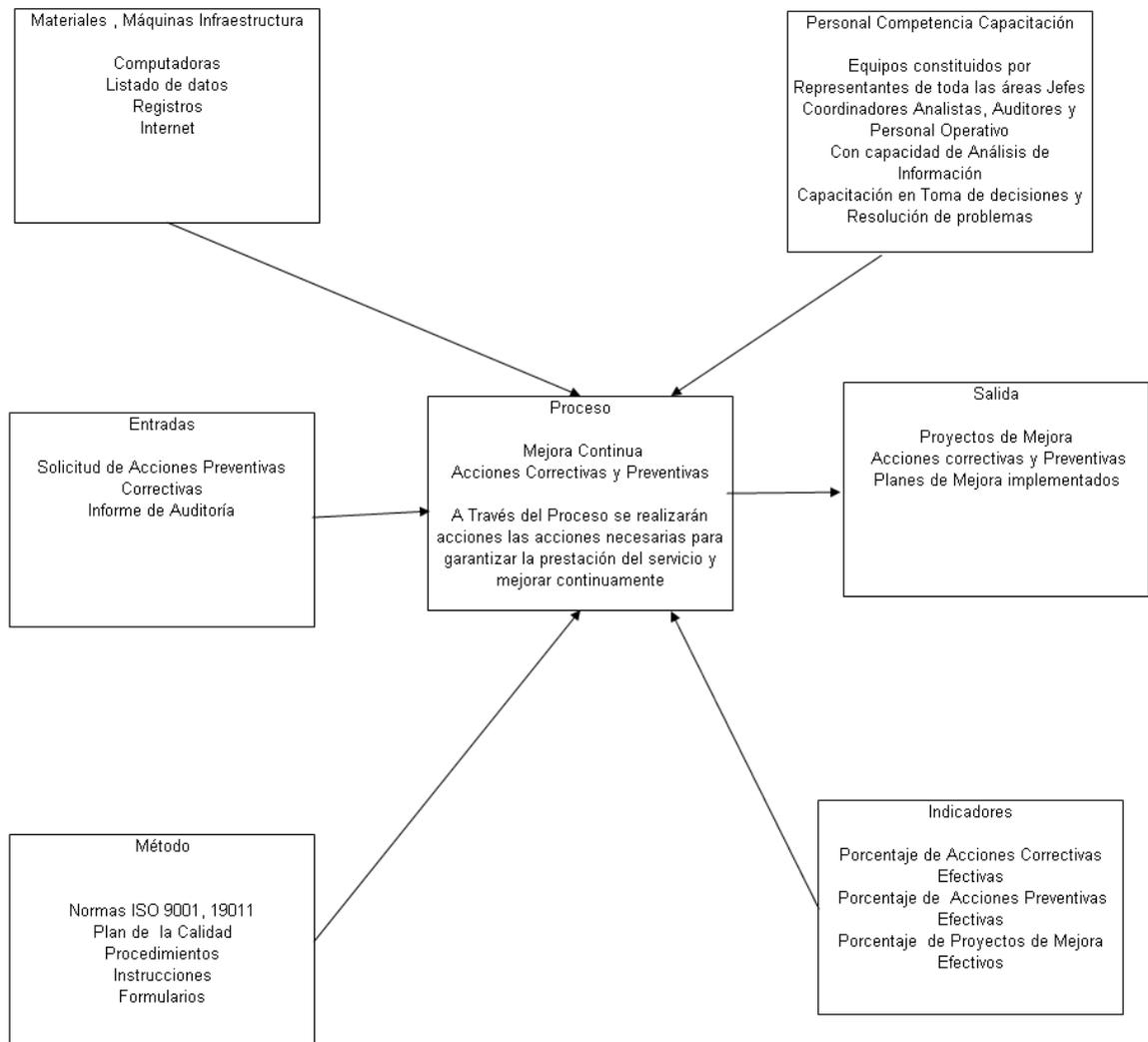


Figura 7. Caracterización de Proceso Gestión de Estadísticas de FOGADE.

Fuente: El Investigador (2015)



*Figura 8.*Caracterización de Proceso Mejora Continua Acciones Correctivas y Preventivas.

Fuente: El Investigador (2015)

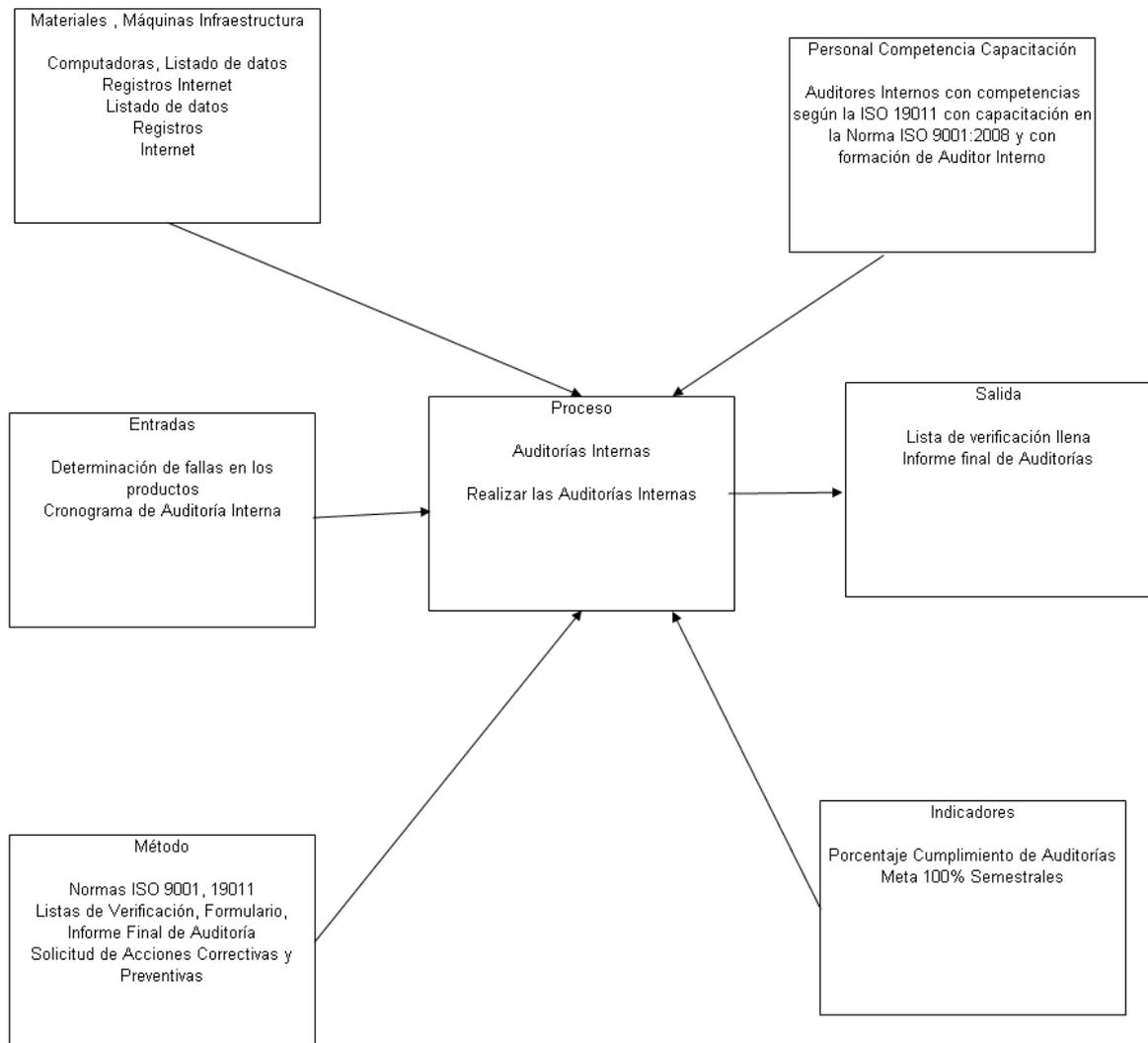


Figura 9. Caracterización de Proceso Auditoría Interna.

Fuente: El Investigador (2015)

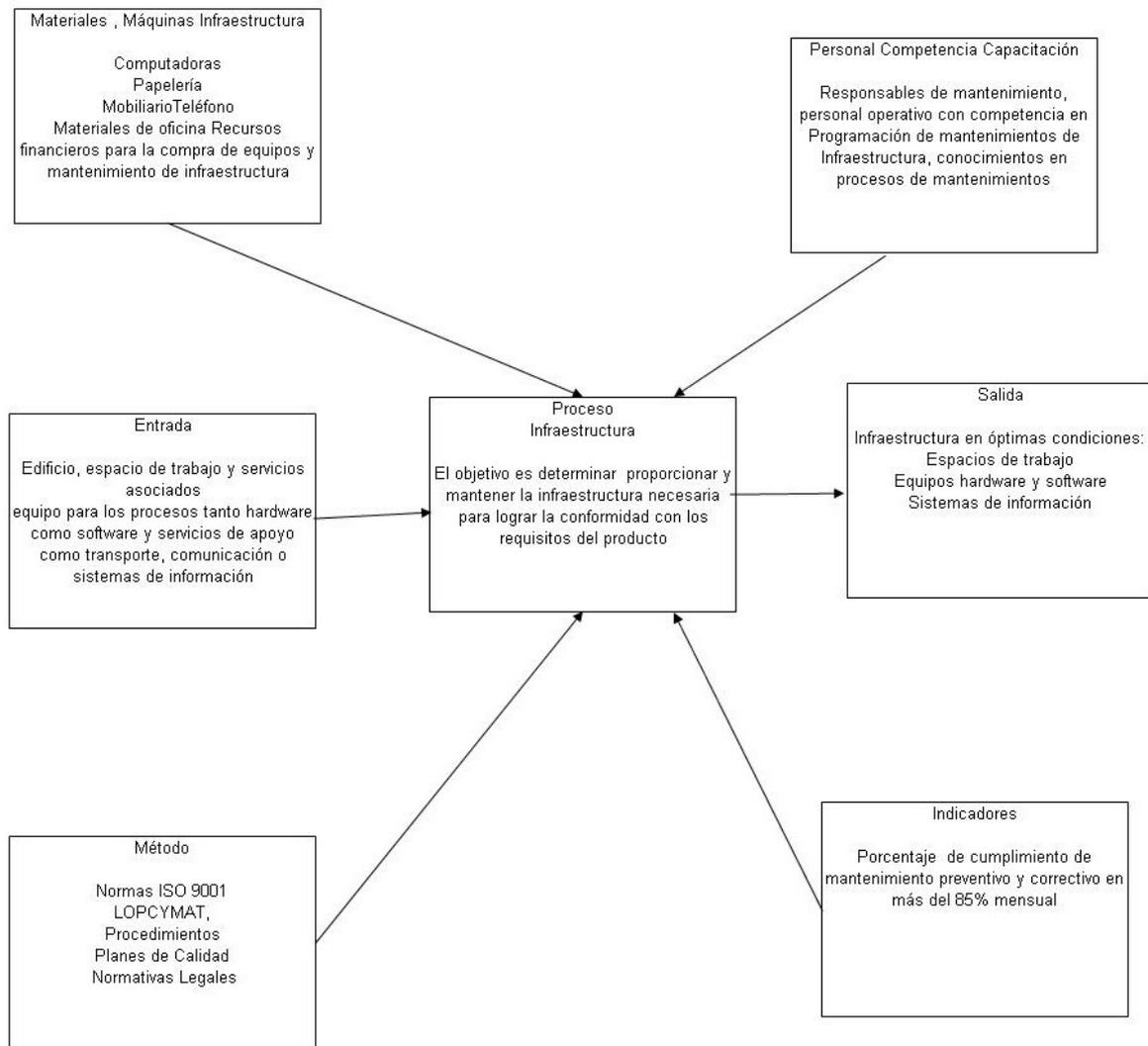


Figura 10. Caracterización de Proceso Infraestructura

Fuente: El Investigador (2015)

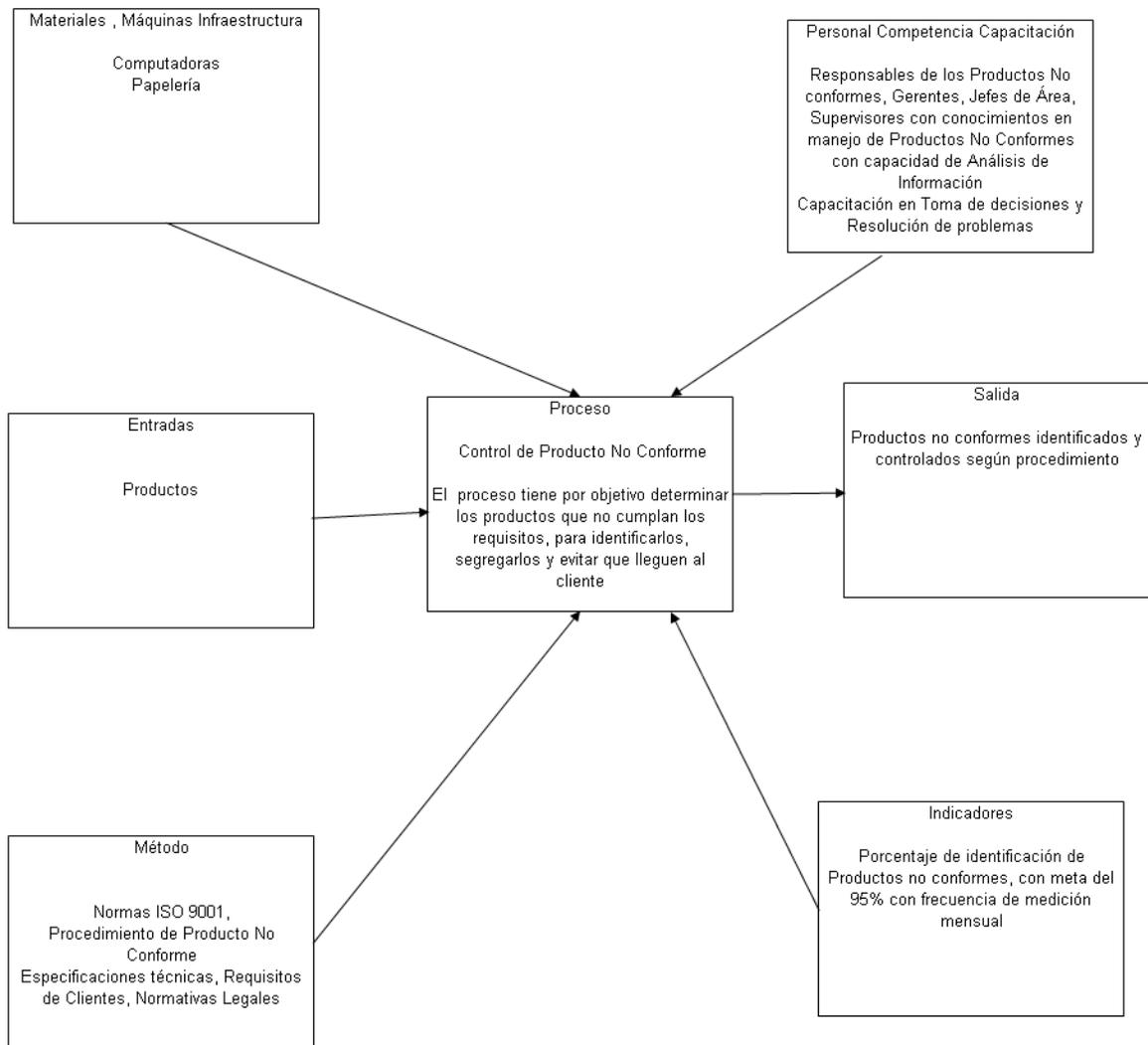


Figura 11. Caracterización de Proceso Control de Producto No Conforme.

Fuente: El Investigador (2015)

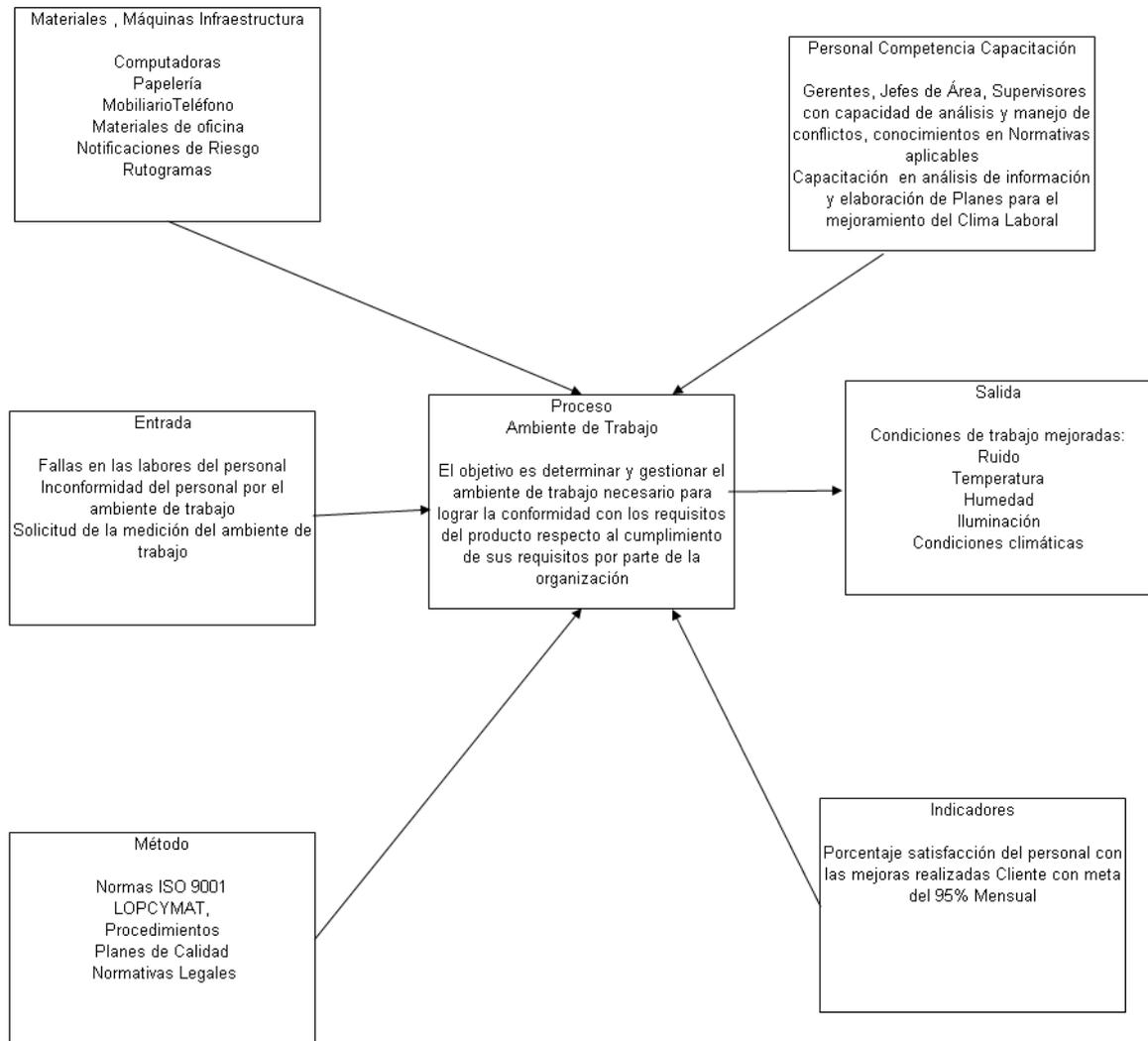


Figura 12. Caracterización de Proceso Ambiente de Trabajo.

Fuente: El Investigador (2015)

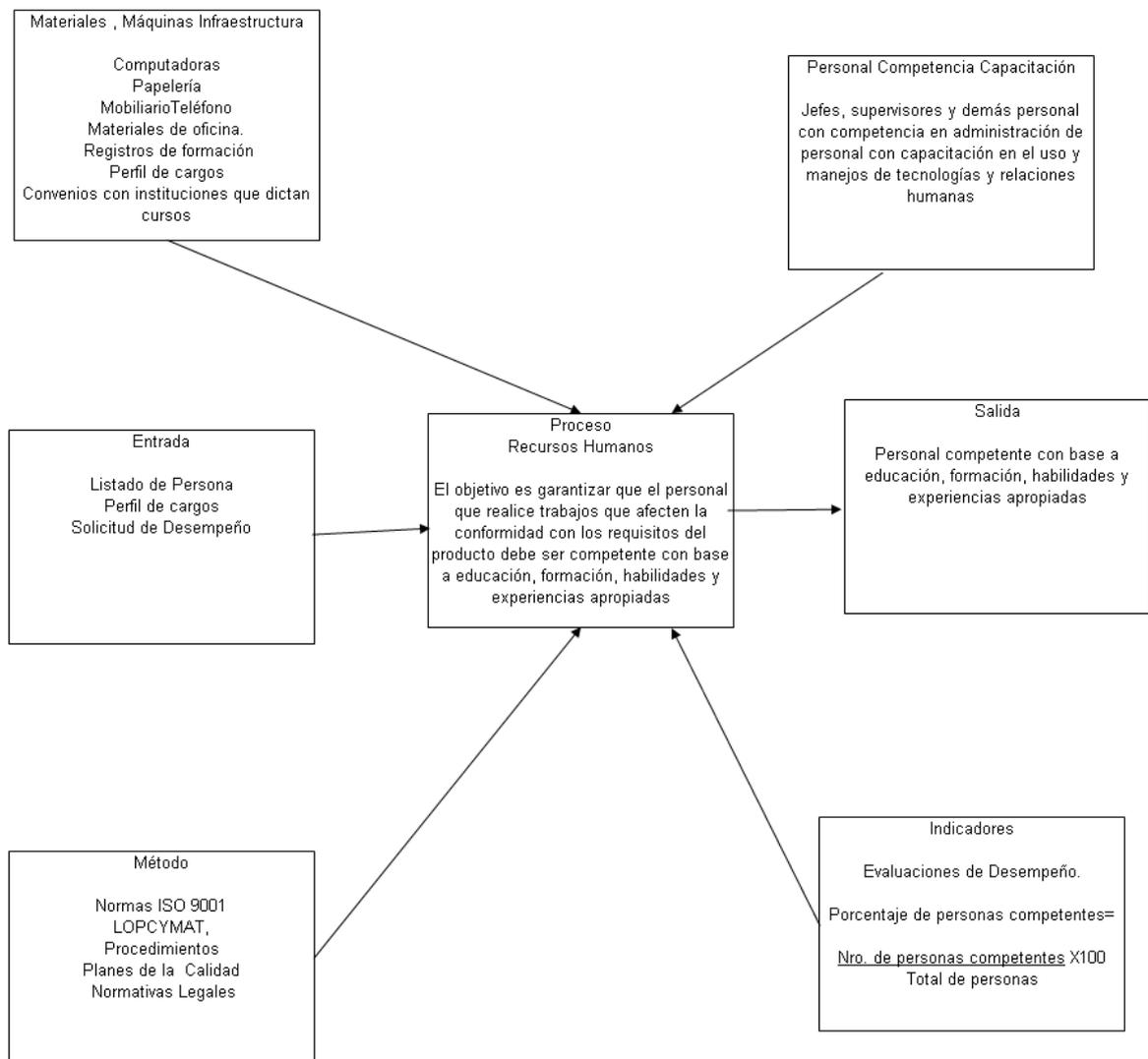


Figura 13. Caracterización de Proceso Recursos Humanos.

Fuente: El Investigador (2015)

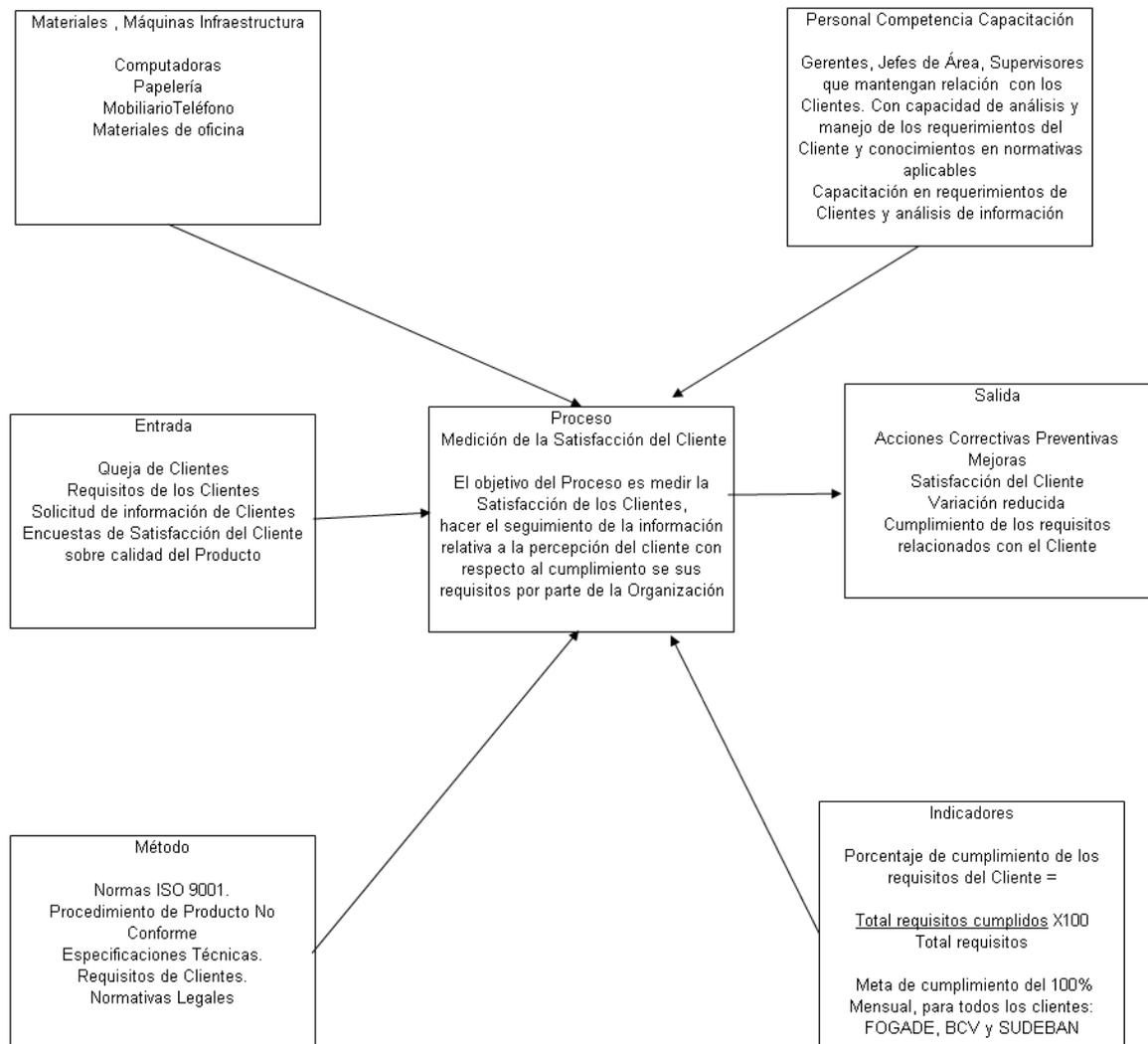


Figura 14. Caracterización de Proceso Medición de la Satisfacción del Cliente.

Fuente: El Investigador (2015)

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

CONTROL DE COPIAS	
Copia controlada: _____	Nro. De Copia: _____
Copia No Controlada: _____	

ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

1. **Objetivo:** Establecer el método a seguir para la elaboración, identificación, revisión actualización, modificación, aprobación, conservación, distribución y control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Departamento de Estadísticas
2. **Alcance:** Es de aplicación a todos aquellos documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Estadísticas
3. **Referencias**
 - Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario
 - Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión del Calidad Requisitos
 - Norma ISO/TR 10013 Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

4. Términos o Definiciones

Actualización o modificación: Cambios en un documento del SGC, originados por una mejora o por cambios de reglamentación.

Aprobación: Certificación de las actividades contenidas en un documento previamente revisado.

Control de Cambios: Registro o evidencia de las actualizaciones realizadas a los documentos del SGC.

Copia no controlada: Son copias de documentos identificadas como no controladas que no serán actualizadas en caso de tener alguna modificación

Documento: Es una información y su medio de soporte, que puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Documento Interno: Son los documentos del SGC elaborados por la Organización que sirven de guía para el funcionamiento del Sistema.

Documento Externo: son documentos que no son elaborados por la Organización y sirven de referencia para el desarrollo de actividades del SGC.

Creación: Elaboración de un documento del Sistema de Gestión de la Calidad por primera vez

Codificación: Identificación de los documentos del SGC, definidos en este procedimiento

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Control de Cambios: Llevar un registro o evidencia de los cambios o modificaciones realizadas en los documentos del SGC.

Documento Obsoleto: Documento que no esta vigente por una actualización o por su eliminación.

5. Descripción

Tipos de documentos

A continuación se definen los Documentos de acuerdo a la Norma ISO/TR 10013, que han ser utilizados como soportes para el SGC, a fin de cumplir con los requerimientos de la Norma ISO 9001.

- **Manual de la Calidad:** En el se incluirá la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Estadísticas del Banco Privado (SGC), la Política de la Calidad y sus Objetivos los detalles de cualquier exclusión y su justificación, los procedimientos documentados o referencia a ellos, y una descripción de los procesos del SGC y sus interacciones. El Manual debe dar respuesta a cada requerimiento de la Norma ISO 9001:2008 y tendrá la siguiente estructura:

Contenido:

1. Título.
2. Tabla de contenidos.
3. Organización, responsabilidad y autoridad..
4. Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Responsabilidad de la Dirección.
6. Gestión de los Recursos.
7. Realización del Producto.
8. Medición, Análisis y Mejora.
9. Anexos.

- **Procedimientos Documentados:** La estructura y formato de los procedimientos documentados (en papel o medio electrónico) pueden estar definidos de las siguientes maneras: texto, diagramas de flujo, tablas, o una combinación de éstas, o cualquier otro método adecuado de acuerdo con las necesidades de la organización. Los procedimientos documentados identificarán de manera única y tendrán la siguiente información:

Contenido

10. Título.
11. Objetivo.
12. Alcance.
13. Términos y Definiciones (opcional)

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

14. Referencias (opcional)
15. Descripción de actividades.
16. Registros.
17. Anexos.
18. Revisión, Aprobación

- Instrucciones de Trabajo: Deben contener un título y una única identificación. La estructura, el formato y el nivel de detalle debe adaptarse a las necesidades del personal de la organización y dependiendo de la complejidad del trabajo, métodos, habilidades y calificaciones del personal. Tendrán la siguiente información:

Contenido

1. Título
 2. Identificación única
 3. Descripción de Actividades
 4. Revisión, aprobación y modificación
 5. Identificación de los cambios.
- Plan de la Calidad: Un plan de la calidad es una parte de la documentación del SGC. El plan de la calidad necesita referirse al SGC documentado, mostrando cómo éste ha de ser aplicado a la situación específica en cuestión, e identificar y documentar cómo la organización logrará aquellos requisitos que son únicos al producto, proceso, proyecto o contrato particular. El alcance del plan de la calidad debería estar definido. El plan de calidad puede incluir procedimientos, instrucciones de trabajo, y / o registros únicos.
 - Documentos Externos: Los documentos externos pueden incluir planos del cliente, especificaciones, requisitos legales o reglamentarios, normas, códigos y manuales de mantenimiento.

En los documentos anteriormente descritos debe tomarse en cuenta lo siguiente:

Siempre que sea apropiado, y para limitar el tamaño de la documentación, deberían incluirse referencias a normas de sistemas de gestión de la calidad existentes reconocidas o a documentos disponibles para el usuario del documento.

Todos los documentos anteriormente descritos tendrán anexa una portada como la que muestra en el presente procedimiento, y constará de

El Encabezado compuesto por:

- Logo: El logotipo autorizado del Banco Privado para utilizar en documentos.
- El Título del Documento Es el nombre del Documento que expresa o resume el contenido. Es único para cada Documento

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

- **Código:** La identificación de los Documentos del SGC se realiza a través de un Código o Número alfanumérico que es único para cada documento, y es asignado generado por el Controlador del SGC. El Código tendrá la siguiente estructura XXX-YYY-ZZ, donde XXX será una abreviatura designada a un proceso, YYY será abreviatura del tipo de documento y ZZ un número consecutivo del 01 al 99
- **Fecha de emisión:** es la fecha en que ya el documento esta Aprobado, es decir fue autorizada su distribución para su uso.
- **Nro. Página:** Corresponde al Número de páginas incluyendo la cantidad de las mismas que posee el documento.
- **Título del Documento:** Igual que el anterior corresponde al nombre del Documento.
- **Control de Copias:** En caso emitirse una copia del documento se llena el recuadro dependiendo si es una copia controlar se coloca al mismo tiempo el consecutivo que le corresponde según la lista de copias controladas o No controladas
- **Control de Revisión y Aprobación:** En este cuadro se evidencian los responsables de la elaboración, revisión y aprobación, indicando el nombre, la fecha y la firma de los mismos.

Otros Documentos

- **Formularios:** Los formularios se desarrollan y mantienen para registrar los datos que demuestren el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los formularios deben llevar un título, número de identificación, estado de revisión y fecha de modificación. En el manual de calidad, procedimiento documentado y/o instrucciones de trabajo deben hacerse referencia a los formularios o bien incluirlos como anexos.
- **Registros:** Los registros del SGC muestran los resultados obtenidos o proporcionan evidencia que indica que se están realizando las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo. Los registros deben indicar el cumplimiento de los requisitos del SGC y los especificados para el producto. Su Control esta definido en el Procedimiento de Control de Registros

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Jerarquía de la Documentación del SGC

La jerarquía de la documentación del SGC está definida en la figura 1, de la siguiente manera:

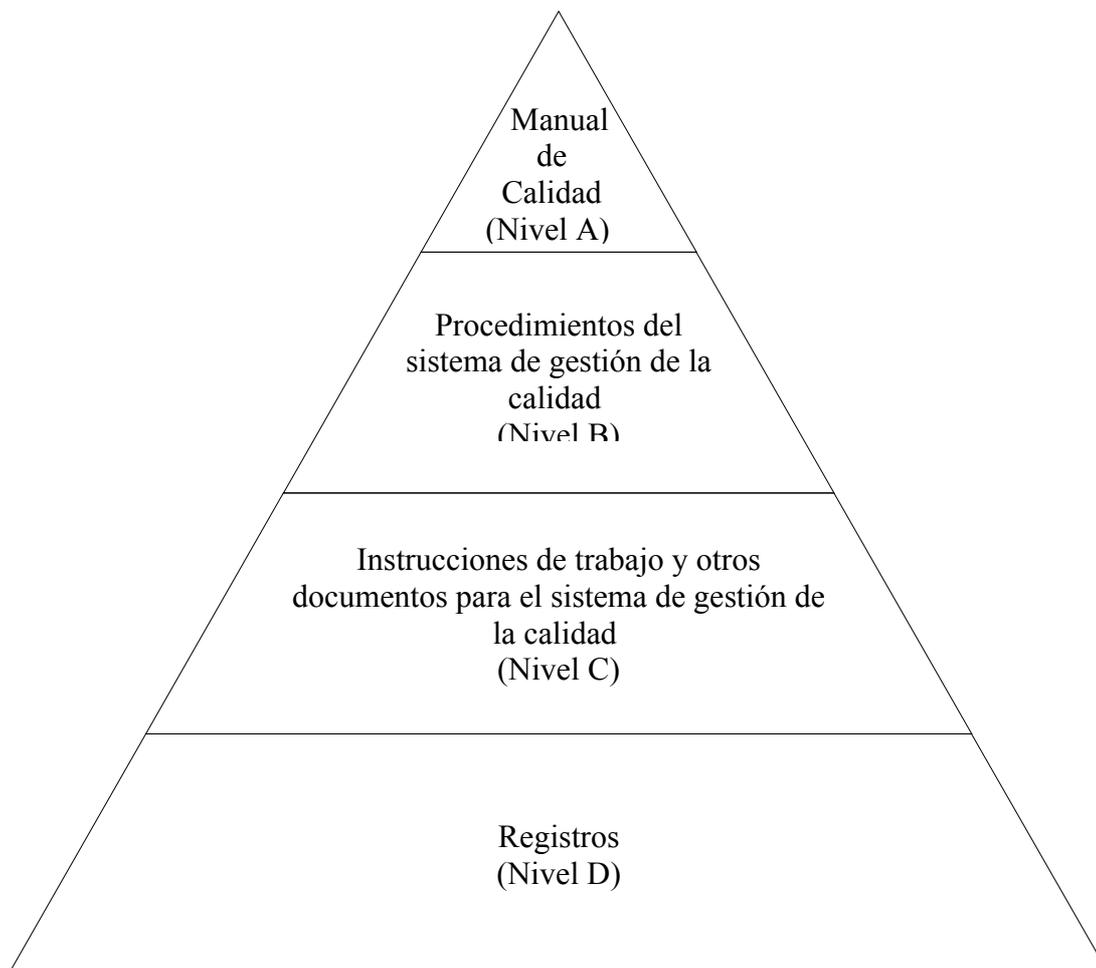


Figura 1 :Jerarquía de la documentación
Fuente: El Autor (2015)

Nota: los formularios pueden ser aplicados a todos los niveles de la jerarquía.

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Los Autorizados para Revisar y Aprobar según el nivel jerárquico de la Documentación, se regirán por la siguiente Tabla 1:

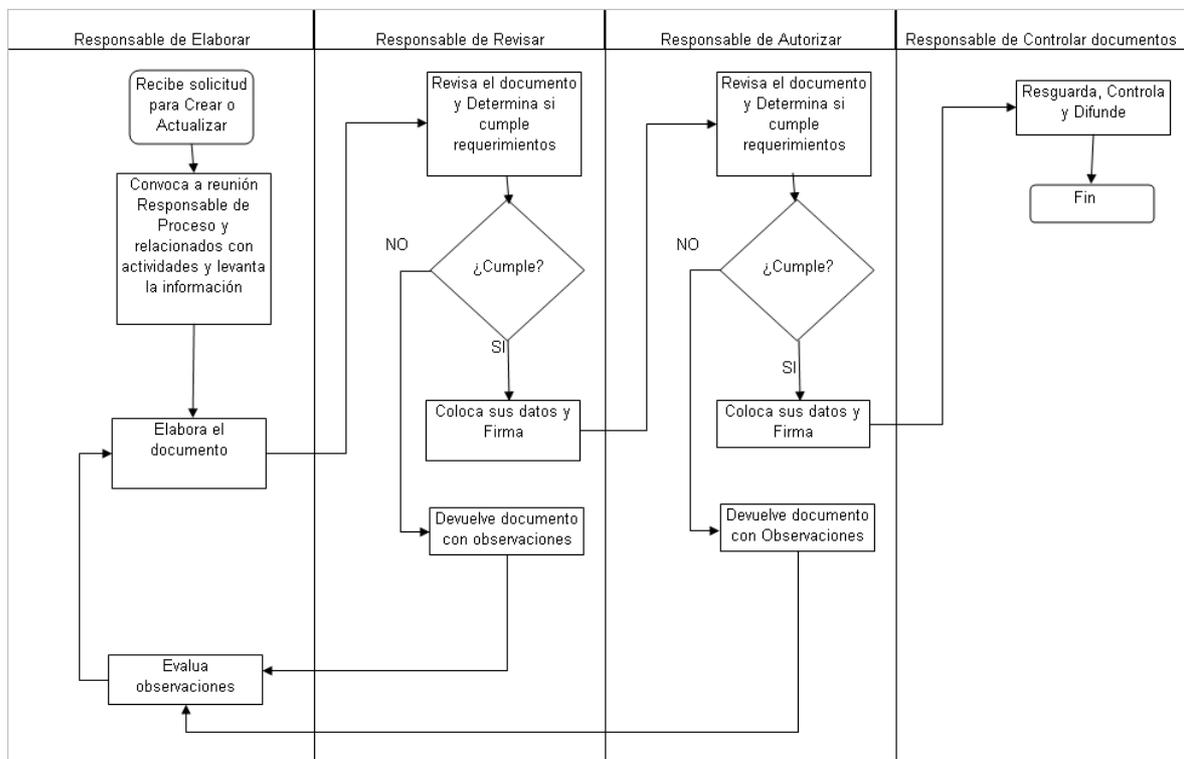
Tabla 1 *Autorizados para Revisar y Aprobar según el nivel jerárquico de la Documentación*

Niveles	Revisa	Aprueba
Nivel A	Gerente	Representante de la Dirección
Nivel B	Jefe, Coordinador	Responsable del Proceso
Nivel C	Jefe, Coordinador	Responsable del Proceso

Fuente: El Autor (2015)

Procedimiento Elaboración de los Documentos

Figura 2. *Diagrama de Flujo de elaboración, revisión y aprobación de documentos*



Fuente: El Autor (2015)

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Requisitos

A continuación se mencionan aspectos a ser tomadas en cuenta a fin de cumplir con los requisitos establecidos con la Norma ISO 9001, en cuanto al Control de Documentos en el presente procedimiento.

a) Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

Antes de la emisión de un documento, los responsables de elaborar, revisar, aprobar y la emisión o publicación de un documento, deben asegurarse que tiene la claridad, exactitud, adecuación y estructura apropiada según los requerimientos legales y reglamentarios vigentes que sean aplicables. Igualmente durante la elaboración del documento se convocará a los usuarios para que aporten sus observaciones, contribuyendo de esta manera a la elaboración de un documento de fácil uso y ajustado a prácticas reales.

La liberación de los documentos debe ser Aprobada según el Nivel del Documento. Los documentos al igual que sus copias tendrán la evidencia de dicha liberación al final de la portada según lo establecido en el presente procedimiento.

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

Un documento podrá ser revisado y actualizado, siempre que sea necesario por una solicitud de un usuario, por mejora, por una acción correctiva y/o preventiva o por vigencia e igualmente ser aprobado nuevamente de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios vigentes y siguiendo el mismo procedimiento utilizado para su emisión anterior.

c).Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos:

Una vez aprobada y autorizada la emisión de un documento el elaborador es responsable de actualizar los datos de la portada del documento: la revisión, la fecha de emisión del encabezado, y el Listado de Control de Cambios, indicando el consecutivo de la revisión, la fecha y la descripción de las modificaciones y posteriormente enviar el documento al Controlador de documentos actualice la Lista Maestra de Documentos.

d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

Todos los Documentos vigentes se encontrarán en la Lista Maestra de Documentos protegidos de modificación e impresión.

El Responsable del Control de los Documentos del SGC pondrá a disposición en forma electrónica a través de la Intranet, las ediciones pertinentes de los documentos apropiados, para todo el personal que los necesite. En caso de requerirse facilitará copias a través de una distribución y control adecuados, llenando el Listado de Control

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

de Copias donde se identificarán a los usuarios, el número de la copia y los datos del documento. En caso de ocurrir cambios además de actualizar la intranet, el controlador revisara el listado de Control de Copias, retirando y destruyendo cada copia obsoleta substituyéndolas por copias vigentes, al mismo tiempo que actualiza la Lista de Copias de Control de Documentos.

Es responsabilidad del usuario verificar en la Intranet antes de utilizar una copia controlada de un documento o un formato.

En el caso Copias de No controladas se emitirán, con la identificación no Controladas.

e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables

Todos los documentos están identificados de forma única a través por el encabezado. Todos los documentos vigentes están disponibles en la Intranet.

El Responsable del Control de los Documentos tiene las copias originales de cada documento preservadas en carpetas y utilizará protectores plásticos en caso necesario.

Todos los documentos en papel del SGC deben ser preservados en los archivos destinados para ellos, verificando que estén secos y limpios, dentro de carpetas o protectores plásticos. Para los que estén en formato electrónico, estarán resguardados en la Intranet con la opción de protegidos para modificación e impresión y con los enlaces que contienen los datos aparecen en sus encabezados. Igualmente existirán copias en los Servidores de Respaldo identificados de la misma forma.

f) Asegurarse de que los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema, se identifican y que se controla su distribución

Los responsables de cada área deben identificar los documentos de origen externo con una etiqueta y enviar sus datos al Controlador de Documentos el SGC para que sean incluidos en la Lista Maestra de Documentos, de ser posible con una copia en formato electrónico protegida para modificación e impresión, y que sea distribuida a través de la Intranet a los usuarios autorizados.

g) Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, y para aplicarles una identificación

Todos los usuarios de Documentos del SGC, deben colaborar para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos. Todo documento que este obsoleto será identificado con el Sello Obsoleto y será eliminado de la Lista Maestra. En caso de necesitarse su conservación luego de identificarse debe separarse de los vigentes y archivarse en los sitios destinados para ellos. Todas sus copias controladas serán destruidas y substituidas por las vigentes, utilizando El Registro de Control de Copias asociado al Documento. Dicha registro será actualizado evidenciando la substitución e indicando la fecha y el responsable de la misma.

Banco Privado	Elaboración y Control de los Documentos	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-01
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Registros

1. Lista Maestra de Documentos:

Nombre del Proceso: Sistema de Gestión de la Calidad del SGC

Unidad Administrativa: Dirección General del Banco Privado

No	Código /Emisor	Nombre Documento	Revisión	Fecha Emisión	Tipo Documento	Responsable Documento	

2. Registro de Entrega de Documentos:

Documento a Distribuir: Ejemplo Manual de Calidad

No	Nro Copia	Nombre Usuario	Cargo usuario	Firma Usuario	Fecha Entrega	Fecha retiro	Responsable Retiro	Firma Responsable

3. Listado de control de Cambios

Banco Privado	Control de los Registros	Nro. Página:
		Código: SGC-PRC-02
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

CONTROL DE COPIAS	
Copia controlada: _____	Nro. De Copia: _____
Copia No Controlada: _____	

CONTROL DE LOS REGISTROS

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

Banco Privado	Control de los Registros	Nro. Página:
		Código: SGC-PRC-02
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

1. **Objetivo:** Definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros en formato electrónico o en papel que sirven para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos, así como, de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Estadística (SGC).
2. **Alcance:** Es de aplicación a todos aquellos registros que sirvan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Estadística.
3. **Referencias**
 - Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario.
 - Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión del Calidad Requisitos.

4. Términos o Definiciones

Documento: Es una información y su medio de soporte, que puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Pendrivel: Es un dispositivo extraíble de almacenamiento de información.

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

Descripción

A continuación se describen las actividades a fin de cumplir con los requerimientos establecidos por la Norma ISO 9001 con respecto al Control de los Registros:

Procedimiento

Identificación

Los Responsables de los Procesos deben establecer la forma de identificación de sus registros de calidad, que le permitan proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC., asegurándose de incluir en la

Banco Privado	Control de los Registros	Nro. Página:
		Código: SGC-PRC-02
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

solicitud toda la información necesaria y aplicable para la actualización de la Lista Maestra de Registros.

Almacenamiento,

Los Responsables de los Procesos deben mantener los registros de la calidad, almacenados adecuadamente, en los archivos destinados para ellos. Si son registros electrónicos serán respaldados en la Intranet, con copia en los Servidores de respaldo, y en caso de necesitarlos en CD, pendrive, o en los Discos Duros de las Computadoras asignadas bajo criterios que permitan su rápida recuperación, durante un tiempo de retención previamente establecido. Para ello deben utilizar los archivos.

Protección y Recuperación

Los Responsables de los Procesos deben verificar que los registros de la calidad se mantienen en sitios adecuados, libres de humedad polvo u otros factores que puedan afectar al archivo de los mismos. Igualmente deberán tomar previsiones en el caso los registros electrónicos, conjuntamente con el área de Sistemas para proteger cualquier copia que se encuentre en los servidores o respaldados en CD, Pendrive o Discos Duros fin proteger dichos registros de accesos indebidos o de virus informáticos.

Los Responsables de los Procesos deben verificar que los registros de la calidad estén protegidos del deterioro, de daños o de pérdidas, en cuanto al formato en papel siguiendo las normativas de almacenamiento los registros de la calidad. Si están en formato digital deben ser almacenados según el presente procedimiento.

Legibilidad

Los Responsables de los Procesos deben verificar que los formularios utilizados para los registros sean completamente llenos, sin tachaduras o enmendaduras. Igualmente en los registros electrónicos deben verificar si son legibles incluyendo las digitalizaciones.

Luego de la fecha de retención o fecha en que deben permanecer los documentos almacenados, los Responsables de las Áreas deben establecer la disposición final de los registros, indicando si deben almacenarse en papel, en el Archivo Principal, de forma electrónica en los Servidores o si deben destruirse, en cuyo caso deben tomarse las medidas para cumplir la Legislación Vigente sobre confidencialidad de la información.

Los únicos registros de la calidad que serán utilizados para el SGC, serán los aparezcan en la Lista Maestra de Registros.

Control de los Registros

Los registros de la calidad serán controlados a través de la Lista Maestra de Registros. La cual comprende los siguientes campos:

No.: Consecutivo que correspondiente al orden de ingreso del registro en la Lista.

Banco Privado	Control de los Registros	Nro. Página:
		Código: SGC-PRC-02
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Código o emisor: se refiere al Código de identificación asignado al documento.

Título: Nombre el Documento.

Fecha: Fecha de emisión.

Rev. Número de Revisión.

Responsable: Nombre o cargo del Responsable del Registro.

Tipo de Almacenamiento: Indica si esta en formato electrónico o en papel.

Almacenamiento: Indica el lugar de almacenamiento, como en el Archivo Físico o el Servidor asignado.

Identificación: es el nombre de la etiqueta utilizada para almacenar los registros y que servirá como criterio de búsqueda, por ejemplo el Título, la fecha de elaboración u otro identificador.

Orden de Archivo: Depende de la Identificación para almacenar el registro, por ejemplo si se utiliza el nombre el orden será alfabético, si se usa la fecha de elaboración, será cronológico.

Tiempo Retención: Tiempo máximo de almacenamiento, en los archivos de cada proceso en general son tres años, varía dependiendo de las leyes o normativas aplicables.

Disposición Final: Luego de cumplirse el tiempo de retención los registros son enviados al Archivo Principal, de donde se dispondrá de ellos de acuerdo a lo que se especifique en este campo. Los tipos de disposición son: (a)Preservación en este caso debe indicarse por cuanto tiempo deben permanecer los registros en el Archivo Principal , para ello debe tomarse en cuenta la legislación vigente asociada al registro, (b) Digitalización una vez que llegan los registros son escaneados y almacenados en Servidores de respaldo.

Eliminación:

Los registros son destruidos tomando en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales para la protección de la confidencialidad de la información.

Banco Privado	Control del Producto No Conforme	Nro. Página:
		Código: SGC-PRC-03
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

CONTROL DE COPIAS	
Copia controlada: _____	Nro. De Copia: _____
Copia No Controlada: _____	

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

Banco Privado	Control del Producto No Conforme	Nro. Página:
		Código: SGC-PRC-03
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

1. Objetivo

Establecer la metodología para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme registrados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Estadísticas (SCG).

2. Alcance

Es de aplicación a todos los Productos No Conformes detectado en todos los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Estadísticas.

3. Referencias

- a) Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario.
- b) Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión del Calidad Requisitos.

4. Términos o Definiciones

Producto no conforme: Producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

5. Descripción

Procedimiento

Responsable del SGC

Una vez detectado el Producto No Conforme a través de los Controles internos, Auditorías o Reclamos de los Clientes, procede a llenar el Formulario Control de Producto No Conforme, indicando:

- Nombre de quien elabora el Formulario.
- Fecha de elaboración.
- Tipo de No conformidad o Si es un Reclamo.
- Fecha de Detección.
- Descripción de la No Conformidad, indicando la Causa.
- Nombre de la persona que detecto la no Conformidad.
- Área donde se detecto, y su responsable.
- Fecha en la que se le detectó.
- Cláusula de la Norma ISO 901:2000 que se incumple.

Banco Privado	Control del Producto No Conforme	Nro. Página:
		Código: SGC-PRC-03
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Luego lo envía al Responsable del Área

El Responsable del Proceso

Determina las estrategias a seguir para la corrección del Producto No Conforme, mediante el uso de una o más de las siguientes opciones:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente, según las leyes y normativas vigentes.
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente, para ello deberán identificarlo y separarlo evitar su uso.
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
- e) Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos., y realizar los registros según el procedimiento de registros.

Describe las estrategias seleccionadas en el formulario Control de Producto No Conforme completando los campos correspondientes a las Acciones, e indicando el plazo, la fecha, el nombre del Responsable y la firma.

En caso de requerirse hará una solicitud de acción correctiva, indicando su número en el formulario.

El auditor hará el seguimiento de los resultados de las acciones ejecutadas.

Registro

Formulario de Acciones Correctivas y Preventivas.

Banco Privado	Auditorías Internas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-04
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

CONTROL DE COPIAS	
Copia controlada: _____	Nro. De Copia: _____
Copia No Controlada: _____	

AUDITORÍAS INTERNAS

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

Banco Privado	Auditorías Internas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-04
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

1. Objetivo: Establecer los lineamientos para la planificación y realización de auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento.

2. Referencias

- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión del Calidad Requisitos.
- Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.

3. Definiciones y Términos

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.

Criterios de auditoría: Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la auditoría resultado de una auditoría , tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Auditado: Organización que está siendo auditada .

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Programa de auditoría conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito o específico.

Alcance de la auditoría extensión y límites de una auditoría

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito conformidad cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Principios de auditoría : Son los seis principios referidos en la Norma 19001 y que deben regir sobre el trabajo de los auditores para hacer de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando

Banco Privado	Auditorías Internas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-04
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. A continuación resumen cada uno de ellos:

- a) Integridad: Llevar a cabo su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad, cumpliendo los requisitos legales aplicables.
- b) Presentación ecuánime: obligación de reportar con veracidad y exactitud los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría.
- c) Debido cuidado profesional: proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas.
- d) Confidencialidad discreción en el uso y protección de la información e independientes de la actividad que es auditada mientras.
- e) Imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría
- f) Independencia: deberían ser independientes de la actividad que es auditada y/o actuar libre de sesgo y conflicto de intereses.
- g) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

Descripción

Normas Requerimientos:

Las auditorías se harán por lo menos una vez al año dependiendo Para elaborar el Programa de Auditoría se tomará en cuenta el estado e importancia de procesos y el resultado de auditorías previas, teniendo en cuenta estos aspectos algunos procesos serán auditados una vez al año y otros varias veces al año.

Para definir los criterios y el alcance de las auditorías, se tomarán en cuenta los resultados de las auditorías previas con No Conformidades y las solicitudes realizadas por la Dirección y /o el Responsable de Mejora Continua.

El Responsable de elaborar El Responsable del SGC elaborará el Programa de Auditoría indicando en el mismo el objetivo, el alcance y el número de auditorías. Las auditorías internas se llevarán a cabo por lo menos una vez al año para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001, con los requisitos del SGC establecidos por la organización, y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

Para el Programa de Auditoría se tomará en cuenta el estado e importancia de procesos y el resultado de auditorías previas.

Banco Privado	Auditorías Internas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-04
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Los criterios para la elaboración tomarán en cuenta las auditorías con no conformidades, y las solicitudes de la Dirección y /o del Responsable de mejora continua.

El programa de Auditoría será elaborado al principio del año y la aprobación del mismo será responsabilidad del Representante de la Dirección. El seguimiento y revisión del Programa se hará en forma permanente para determinar la efectividad de las acciones tomadas.

La Dirección suministrará los recursos para la selección, adiestramiento y certificación de auditores internos.

Para la selección de auditores internos se tomará en cuenta un nivel educativo de Profesional o estar cursando estudios universitarios, si tiene más de tres meses laborando en la empresa, conocimientos sobre ISO 9001. Además debe poseer las cualidades que le permitan actuar de acuerdo a los Principios de la Auditoría mencionados de la Norma ISO 19011, incluyendo el ser Ético, de mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, seguro de sí mismo. Igualmente debe poseer los conocimientos y habilidades descritas en la misma norma, en cuanto a las siguientes áreas: Procedimientos y métodos de auditoría, Sistemas de Gestión y documentos de referencia, Comprender la estructura, las actividades y las prácticas de gestión utilizadas por la empresa y Requisitos legales y reglamentarios.

Para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, los auditores no auditarán su propio trabajo, ni participarán si tienen alguna predisposición con el área auditada.

Los Responsables de las áreas auditadas se asegurarán de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluirán la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

El Plan de Auditoría será elaborado por el equipo auditor seleccionado. El mismo será distribuido con 15 días hábiles de anticipación antes realizar la auditoría.

El uso de lista de verificación quedará a criterio del Auditor.

El equipo auditor deberá preparar los documentos que utilizará durante la auditoría como Documentos Específicos, Lista de Verificación, Plan de Auditoría, Informe de Auditoría.

El equipo auditor debe mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

Banco Privado	Auditorías Internas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-04
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

El Auditor Líder será el responsable de la reunión de apertura para el inicio de la auditoría interna, donde deberán estar presentes las áreas a ser auditadas y el equipo auditor.

Durante la reunión de apertura se presentará al equipo auditor, sus roles y objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría, la metodología a ser utilizada y el Plan de Auditoría.

Para cumplir con el logro de los objetivos de la auditoría, la información será recopilada mediante entrevistas, la observación de actividades y la revisión de documentos. .

El auditor evaluará las evidencias obtenidas contra los criterios de auditoría para indicar Conformidades, No Conformidades, observaciones, fortalezas u oportunidades de mejora.

Durante la reunión de cierre, el Auditor presentará los hallazgos de las auditorías y las conclusiones.

Para la preparación del informe de Auditoría se tomará en cuenta que el mismo debe ser un registro completo, exacto, conciso y claro de la auditoría donde se indique lo siguiente:

Objetivos de la auditoría.

Alcance de la auditoría.

Identificación del cliente de la auditoría.

Identificación de todos los miembros del equipo auditor.

Fechas y ubicación.

Criterios de la auditoría.

Hallazgos de la auditoría.

Conclusiones de la auditoría.

Una declaración sobre el grado en el cual se han cumplido los criterios de la auditoría.

Si al finalizar el informe existe una no Conformidad el Auditor solicitará una Acción correctiva y/o preventiva.

El Responsable del área que esté siendo auditada se asegurará de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas y/ correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluirán la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

La auditoría finalizará cuando se hayan cumplido todas las actividades planeadas o acordadas de otro modo con el cliente de auditoría y el informe de auditoría haya sido fechado revisado aprobado y distribuido los receptores designados según el programa de auditoría.

Banco Privado	Auditorías Internas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-04
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

Si durante la auditoría aparece una no conformidad el auditor solicitará una Acción correctiva o Preventiva según sea el caso. Las Auditorías Internas podrán ser utilizadas como mecanismo de seguimiento de acciones correctivas o preventivas verificando la eficacia mediante del informe respectivo.

El auditor es el responsable de medir la eficacia de las acciones establecidas, documentadas como No Conformidad.

Banco Privado	Auditorías Internas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-04
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

CONTROL DE COPIAS	
Copia controlada: _____	Nro. De Copia: _____
Copia No Controlada: _____	

ACCIONES PREVENTIVAS

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

1. Objetivo: Establecer el método a seguir para implementar las acciones ha seguir para eliminar las causas de la No Conformidades Potenciales.

2. Referencias

c) Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario

d) Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión del Calidad Requisitos

3. Términos o Definiciones

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa potencial de una no conformidad.

Descripción

Procedimiento

Auditor

Realiza solicitud de Acción preventiva si es para eliminar causa potencial de no conformidad.

Llena Formato de Acción Correctiva y Preventiva describiendo la no conformidad potencial, lo firma con la firma del visto bueno del auditado.

El Auditado

Llena el formulario de Acción Correctiva y Preventiva llenando la información referente a la Investigación de la Causa conjuntamente con el Responsable del Proceso.

El Responsable del Proceso

Realiza la investigación de la causa de la no conformidad potencial y solicita información para determinar las causas como procedimientos, registros.

Identifican las posibles causas apoyándose en herramientas como análisis estadísticos, o diagramas causas efecto.

Registran las causas que pueden ser clasificadas de acuerdo a su origen: Método, Material, Mano de Obra, Maquinaria o el Medio Ambiente en el formato Acción Correctiva o Preventiva.

Planea e implementa las acciones preventivas.

El Auditor Interno

Realiza el seguimiento y evaluación de la efectividad de las actividades descritas en el plan de acción preventiva en las fechas establecidas,.

Si no se han ejecutado las acciones las registra en el formato y se establece una nueva fecha

Si las acciones no han eliminado las no conformidades potenciales o no hay mejoras registra sus observaciones en el formato y notifica a fin de que se generen nuevas acciones.

Si las acciones se cumplen y son efectiva coloca sus observaciones y firma cerrando la acción.

Registros

Formato de Acciones Preventivas o Correctiva

Banco Privado	Acciones Correctivas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-06
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

CONTROL DE COPIAS	
Copia controlada: _____	Nro. De Copia: _____
Copia No Controlada: _____	

ACCIONES CORRECTIVAS

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado	Revisado	Aprobado
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

Banco Privado	Acciones Correctivas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-06
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

1. Objetivo: Establecer el método a seguir para implementar las acciones ha segur para eliminar las causas de la No Conformidades.

2. Referencias

- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario
- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión del Calidad Requisitos

3. Términos o Definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Descripción

Procedimiento

Auditor

Realiza solicitud de Acción correctiva si es para eliminar causa de no conformidad.

Llena Formato de Acción Correctiva describiendo la no conformidad, lo firma con la firma del visto bueno del auditado.

El Auditado

Llena el formulario de acción correctiva en lo referente a la Investigación de la Causa conjuntamente con el Responsable del Proceso.

El Responsable del Proceso

Realiza la investigación de la causa de la no conformidad y solicita información para determinar las causas como procedimientos, registros.

Identifican las posibles causas apoyándose en herramientas como análisis estadísticos, o diagramas causas efecto.

Registran las causas que pueden ser clasificadas de acuerdo a su origen: Método, Material, Mano de Obra, Maquinaria o el Medio Ambiente en el formato Acción Correctiva o Preventiva

Planea e implementa las acciones correctivas.

Banco Privado	Acciones Correctivas	Nro. Página:
		Código: SGC-PROC-06
		Revisión: 0
		Fecha emisión: 14/04/2015

El Auditor Interno

Realiza el seguimiento y evaluación de la efectividad de las actividades descritas en el plan de acción correctiva en las fechas establecidas.

Si no se han ejecutado las acciones las registra en el formato y se establece una nueva fecha

Si las acciones no han eliminado las no conformidades o no hay mejoras registra sus observaciones en el formato y notifica a fin de que se generen nuevas acciones.

Si las acciones se cumplen y son efectiva coloca sus observaciones y firma cerrando la acción.

Registros

Formato de Acciones Preventivas o Correctivas.

Plan de la Calidad del Proceso de Generación de Estadísticas del Banco Privado

Actividad	Descripción	Documento/registros	Áreas /Departamentos
Alcance	El Plan de la Calidad se aplica al Proceso de Generación de Estadísticas del Banco Privado que incluye las siguiente actividades (1)Recibir la Solicitud de de Estadísticas (2) Reunirse con los involucrados a fin de obtener los datos e identificar al Responsable de dicha información (3)Elaborar la Estadística (4) Solicitar la Aprobación del Responsable (5) Enviar la información (6) Validar que la información fue recibida correctamente	Manual de Especificaciones Técnicas de la Estadísticas solicitadas. /Registros : Solicitud recibida, Acta de Reunión, Formulario lleno con la información y el acuse de recibo del Ente Regulador	Departamento de Estadística y Todos los departamentos relacionados con la información solicitada
Elementos de entrada	Comunicación emanada del ente Regulador como SUDEBAN, FOGADE, BCV. Manual de Especificaciones Técnicas.	Manual de Especificaciones Técnicas /Registros Solicitud	Dirección / Departamento de Estadística
Objetivos de la Calidad	Garantizar que la información solicitada sea entregada en el formato solicitado (Impreso o digital) En forma oportuna, exacta y precisa.	Requerimientos según Manual de Especificaciones Técnicas /registro Acuse de recibo del Ente regulado donde se especifica la fecha de entrega y si la información cumple con lo solicitado.	Departamento de Estadística /Responsable de Autorizar el Envío de la Información
Responsabilidades de la Dirección	Descripción de Cargos, Mapa de Procesos La Planificación y Revisión y Seguimiento	Estructura organizativa Registros Mapa de Procesos, Indicadores de Gestión , Informes de Evaluación	Recursos Humanos Departamento de Estadística

Actividad	Descripción	Documento/registros	Áreas /Departamentos
Control de los Documentos	Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Procedimiento para el Control de Documentos Registros: Lista Maestra de documentos	Responsable de Controlar Documentos del SGC
Control de los Registros	Control de los Registros del SGC	Procedimiento para el Control de Registros: Lista Maestra de Registros	Responsable de Controlar Documentos del SGC
Recursos	La Vicepresidencia de Planificación en conjunto con el Departamento de Estadísticas y la Gerencia de Sistemas determinarán la Infraestructura y demás recursos necesarios para la implementación del presente Plan de la Calidad	Registros	La Vicepresidencia de Planificación en conjunto con el Departamento de Estadísticas y la Gerencia de Sistemas
Revisión de los requisitos/ especificaciones del Cliente	Son las Especificaciones Técnicas del Ente Gubernamental para la elaboración de la estadística solicitada. La misma es previamente revisada por el Jefe de Estadística conjuntamente con los Responsables de dicha información.	Manual de Especificaciones Técnicas de la Estadística Solicitada	Departamento de Estadísticas
Comunicación con el cliente	La comunicación con el Cliente o Ente Gubernamental se realiza cuando se recibe la solicitud de estadísticas, durante la elaboración de la misma para aclarar dudas y al final para verificar si la información enviada cumple con los requisitos	Registros Correos electrónicos, Acuse de Recibo	Departamento de Estadísticas

Actividad	Descripción	Documento/registros	Áreas /Departamentos
Compras	Se refiere a las necesidades de quipos y materiales necesarios para cumplir con el envío de estadísticas como software, Computadores y otros. los mismos son solicitados según necesidades al Departamento de Compras	Solicitud Electrónica de la Intranet	Departamento de Estadísticas /Responsable de Controlar los Documentos del SGC
Producción y Prestación del Servicio	La información enviada es producto de seguir cada uno de los pasos desde que llega la solicitud, se efectúan las reuniones con los Responsables de la información, Se elabora la estadística, la revisión y aprobación de los Responsables, hasta el Envío y verificación de que la información cumplió con los requerimientos solicitados	Manual de Especificaciones Técnicas Registros Correos electrónicos, Acuse de Recibo	Departamento de Estadísticas
Identificación y trazabilidad	La identificación de los Documentos quedan registrados según los procedimientos para el Control de documentos y Registros	Procedimiento para el Control de Documentos y Procedimiento para el Control de registros. Registros: Lista Maestra de documentos y Lista Maestra de Registros.	Responsable de Controlar Documentos del SGC
Almacenamiento y Manipulación	Los soportes y de los Documentos y registros son almacenados según los procedimientos respectivos	Procedimiento para el Control de Documentos y Procedimiento para el Control de registros. Registros: Lista Maestra de documentos y Lista Maestra de Registros.	Departamento de Estadísticas
Control del Producto No Conforme	Los Productos no Conformes son Controlados a través del respectivo Procedimiento	Procedimiento Control De Producto No Conforme	Dirección/ Auditoría / Departamento de Estadísticas

Actividad	Descripción	Documento/registros	Áreas /Departamentos
Seguimiento y Medición	A través de lo Indicadores de Gestión sobre el envío de información se verifica el grado de conformidad con los requerimientos del Cliente o ente Gubernamental	Registros : Cálculos de los indicadores	Dirección/ Auditoría / Departamento de Estadísticas
Auditoría	La auditorías se realizan en forma mensual o trimestral por lo auditores designados	Procedimientos para Auditorías	Auditoría

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo de este trabajo fue elaborar una Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para el proceso de generación de estadísticas de un Banco Privado, ubicado en el Rosal, Caracas, que permita satisfacer continuamente los requerimientos y expectativas de los clientes.

Luego análisis e interpretación de los datos, se obtuvo como resultado que el Banco Privado no posee un sgc que cumpla con todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008. Posteriormente se elaboró la Propuesta de Implementación de acuerdo a lo establecido en el Alcance.

La implementación de los elementos del sgc descritos en este proyecto le permitirá al Banco enviar los reportes con la calidad requerida a los Entes supervisados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, A. (2011). *Plan de Mejora de los Procesos para la publicación de las tasas de Interés, por el Departamento de Estadísticas del sector financiero*, Banco Central de Venezuela (Trabajo Especial de Grado de Especialización en Sistemas de la Calidad Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela)
- Arias, Fidias G. (1999). *El Proyecto de Investigación. Guía para la elaboración* (3era ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación* (7ma ed.). Caracas, Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.
- Banco Central de Venezuela. (2012). Recuperado el 22 de Enero de 2013 de <http://www.bcv.org.ve/c1/abceconomico.asp>
- Caro, Angélica, Fuentes, Alejandra, & Soto, M. Antonieta. (2013). *Desarrollando sistemas de información centrados en la calidad de datos*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 21(1), 54-69. Recuperado en 22 de febrero de 2014, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052013000100006&lng=es&tlng=es.10.4067/S0718-33052013000100006
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 5.253 (Extraordinario), marzo 24 de 2000.
- Evans, J.R. & Lindsay, W. (2005). *Administración y Control de la Calidad*. Madrid, España: Editorial Internacional Thomson Editores
- Fernández, Mercedes & Alonso, José. (2009). *La Calidad de los datos: un reto para la moderna empresa Su importancia para la gestión empresarial* Recuperado 22 de febrero de 2013, de <http://www.www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/datos2007-2>.

FOGADE. (2012). Recuperado el 22 de enero de 2013 de http://fogade.gob.ve/inf_institucional/fogade.html

Fondonorma *Curso de auditor líder de partes y empresas automotrices Año 2012.*

Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008.*(1era ed.). Madrid, España: Editorial Eumed.

García de Leroux, R. (2006). *El conocimiento para la toma de decisiones* Recuperado 22 febrero de 2013, http://www.uft.edu.ve/postgrado/gerentia/Documentos_Gerentia_8/Archivos%20PDF%20GERENTIA%208/GERENTIA_8_4_RG.pdf.

GlobalSTD Certification. (2013). *Estadísticas de certificados ISO emitidos en 2012-2013* Recuperado 22 abril de 2014, <http://www.globalstd.com/network/blog/estadisticas-de-certificados-iso-2013>.

Hernández R., Fernández – Collado C. y Baptista P. (1997). *Metodología de la Investigación* (2da ed.). México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill.

Ley General de Bancos. (2010). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 6.015 (Extraordinario), diciembre 28 de 2010.

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. (2002). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 37.543, octubre 7 de 2002.

López ,Juliette, Aedo, Raúl & Ugartemendía, Eglys. (2014). Información para el desarrollo local. 3C TIC (Edición núm 9) Vol.3 No.2 Junio –Septiembre 2014, 77-88. Recuperado el 22 noviembre de 2014 de www.3ciencias.com/?s=información&key=autor

Miller, I., Freund, J & Johnson R. (1996). *Probabilidad y Estadística para Ingenieros* (4ta. Ed.). México, España: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

- Monsanto, J. (2008) *Diseño de un modelo de gestión de seguridad y salud ocupacional para Mercantil, c.a., Banco Universal* (Trabajo Especial de Grado de Especialización en Gerencia de Proyectos, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela)
- Norma FONDONORMA ISO 9000:2006. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.*
- Norma FONDONORMA ISO 9004:2009. *Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.*
- Norma FONDONORMA ISO 10005:2005 *Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para los Planes de la Calidad.*
- Norma FONDONORMA ISO/ TR 10013:2001 *Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad*
- Norma FONDONORMA ISO 19011:2011 *Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.*
- Quintero J. (2011). *Plan para la gestión de los procesos medulares de fabricación de chocolate bajo el enfoque de la Calidad Total* (Trabajo Especial de Grado para optar al Grado de Especialista en Sistemas de la Calidad Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela)
- Ramos, V. (2012). *Elaborar una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para Cenco-Zotti Farmacéutica S.A* (Trabajo Especial de Grado para optar al Grado de Especialista en Sistemas de la Calidad Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela)
- Rico, Jobany & Alonso, José. (2009). *La calidad de los datos: Su importancia para la gestión empresarial* Recuperado 22 de febrero de 2013, de

<http://www.unilibrecali.edu.co/ediciones-a-partir-del-a%C3%B1o-2008/54-revista-libre-empresa/libre-empresa-volumenes/413-vol-6-no-1-enero-junio-2009.html15>

Sampieri R., Fernández – Collado C. y Baptista P. (1997). *Metodología de la Investigación* (2da ed.). México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill.

Superintendencia de Bancos (2012). Quiénes Somos. Recuperado el 22 de enero de 2012, de <http://sudeban.gob.ve/webgui/inicio/quienes>

Superintendencia de Bancos (2013). Índice de Bancarización Recuperado el 30 de agosto de 2013 de http://sudeban.gob.ve/uploads/2A/we/2AwefMTXWwZmR4TZWbuGdg / NP_Bancarizacion-2013.pdf

Superintendencia de Bancos. (2014) Cartera de crédito por situación del crédito según actividad Económica al 31-12-14. Recuperado el 10 de febrero de 2015 de http://sudeban.gob.ve/?wpfb_dl=1178

UPEL. (2006). *Manual de trabajos de grado de especialización, maestrías y tesis doctorales de la UPEL* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.

Vilalta Alonso, J. A. & Álvarez Buylla, M.E. (2008). Metodología para el diagnóstico de la calidad de los datos Recuperado 22 de febrero de 2013, de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/15>

Wackerly D., Mendenhall, W. & Scheaffer. (2010). *Estadística matemática con aplicaciones*. Santa Fé, México (7ma ed.).Cengage Learning Editores, S.A

Yáñez, Carlos. (2008) *Sistema de Gestión de la Calidad en Base a la Norma ISO 9001*. Recuperado 22 de febrero de 2012, de <http://www.internacionaleventos.com>

Zambrano, F. (2010) *Diseño de un plan de gestión de la calidad y riegos para la gerencia de auditoría red de oficinas de abc banco* (Trabajo Especial de Grado de Especialización en Gerencia de Proyectos, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela)

ANEXOS

Lista de verificación para la revisión documental del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008 adaptada del original de Oyaga – Torres Consulting, C.A.

4.1 Requisitos generales

Requisitos	Responde	Observación
La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional	NO	No hay evidencia de documentación para mantener y mejora el SGC
La organización debe: a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos, c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, d) asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y analizar estos procesos, e f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos	NO	Existen manuales donde se explican la secuencia de algunos procesos de envío y como interactúan.
La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	NO	
En los casos en que la organización elija contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurar el tipo y grado de control sobre tales procesos.	NO	
El control de dichos procesos contratados externamente debe identificarse dentro del sistema de gestión de la calidad	NO	

4.2 Requisitos de la documentación

Requisitos	Responde	Observaciones
<p>4.2.1 Generalidades</p> <p>La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad b) un manual de la calidad c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional (NI) d) los documentos, incluidos los registros requeridos por la organización para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos, y e) los registros de la calidad requeridos por esta NI 	NO	Existen registros para cumplir requerimientos legales
<p>4.2.2 Manual de la calidad</p> <p>La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o una referencia a los mismos c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (sgc) 	NO	
<p>4.2.3 Control de documentos</p> <p>Los documentos requeridos por el sgc deben controlarse. Los registros de la calidad son controlados. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario así como para llevar a cabo su re-aprobación c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso e) asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables f) asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y que se controla su distribución, y g) evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, y para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por alguna razón cualquiera. 	SI SI SI	Hay estricto control sobre los documentos para cumplir con requerimientos legales
<p>4.2.4 Control de los registros de la calidad</p> <p>Deben controlarse los registros de la calidad para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sgc. Los registros de calidad deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de la calidad.</p>	SI SI SI	Hay estricto control sobre los registros para cumplir con requerimientos legales

Totales: “Debes” 13 “Si Cumple”:6 “No Cumple” 7 % Cumplimiento 6/13 X 100 =46.15%

5 Responsabilidad de la Dirección

Requisitos	Responde	Observaciones
<p>5.1 Compromiso de la dirección</p> <p>La alta gerencia debe proporcionar evidencia de su compromiso para el desarrollo e implementación del sgc y para la mejora continua de su eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios; b) estableciendo la política de la calidad, c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y e) asegurando la disponibilidad de recursos 	SI	
<p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>La alta dirección debe asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.</p>	NO	No hay evidencia sobre el nivel de satisfacción de algunos clientes externos
<p>5.3 Política de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurarse que la política de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) es adecuada al propósito de la organización, b) incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sgc, c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, d) se comunica y entiende dentro de la organización, y e) se revisa para mantenerla adecuada continuamente. 	SI	
<p>5.4 Planificación</p> <p>5.4.1 Objetivos de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurar que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.</p> <p>Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.</p> <hr/> <p>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad</p> <p>La alta dirección debe asegurar que</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la planificación del sgc se lleva a cabo con el fin de cumplir con los requisitos dados en 4.1 y los objetivos de la calidad, y b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. 	NO NO NO	
<p>5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</p> <p>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</p> <p>La alta dirección debe asegurar que las responsabilidades, autoridades y su interrelación están definidas y comunicadas dentro de la organización.</p> <p>5.5.2 Representante de la dirección</p> <p>La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, con su independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sgc, b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sgc y de cualquier necesidad de mejora, c) asegurar que se promueva la toma de conciencia de los 	SI NO NO	

requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización 5.5.3 Comunicación interna La alta dirección debe asegurar que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que la comunicación de efectúa considerando la eficacia del sgc	NO	
5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 Generalidades La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sgc de la organización, para asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sgc, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección. 5.6.2 Información para la revisión La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir información sobre: <ul style="list-style-type: none"> a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación de los clientes c) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos d) el estado de las acciones correctivas y preventivas e) las acciones de seguimiento de revisiones anteriores f) los cambios planificados que podrían afectar al sgc g) las recomendaciones para la mejora 5.6.3 Resultados de la revisión Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones asociadas a: <ul style="list-style-type: none"> a) la mejora de la eficacia del sgc y sus procesos b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente c) la necesidad de recursos 	NO NO NO NO NO	

Totales: “Debes” 15 “Si Cumple”:3, “No Cumple” 12, % Cumplimiento $3/15 \times 100 = 20\%$

6 Gestión de los recursos

Requisitos	Responde	Observaciones
<p>6.1 Suministro de recursos La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) implementar y mantener el sgc y mejorar continuamente su eficacia, y b) aumentar la satisfacción del cliente. 	NO	
<p>6.2 Recursos humanos 6.2.1 Generalidades El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.</p> <p>6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) determinar las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, b) cuando sea aplicable proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades, c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas d) asegurar que su personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y mantener los registros apropiados en la educación, formación, habilidades y experiencia 	SI NO	
<p>6.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, por ejemplo los</p> <ul style="list-style-type: none"> a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados b) equipos para los procesos, tanto hardware como software c) servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información 	SI	
<p>6.4 Ambiente de trabajo La organización debe determinar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto</p>	SI	

Totales: “Debes” 5 “Si Cumple”:3, “No Cumple” 2, % Cumplimiento $3/5 \times 100 = 60\%$

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

Requisito	Responde	Observaciones
La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.	NO	El Departamento de Estadística no posee un Plan de la Calidad
La planificación de la realización del producto debe ser consistente con los requisitos de otros procesos del sgc.	NO	
En la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 4. los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto 5. la necesidad de establecer procesos y documentos y proporcionar recursos específicos para el producto, 6. las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayos específicos para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, 7. los registros que sean necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos 	NO	
El resultado de esta planificación debe presentarse en forma adecuada para el método de operar de la organización.	NO	

7.2 Procesos relacionados con el cliente

Requisitos	Respuesta	Observaciones
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto La organización debe determinar: <ol style="list-style-type: none"> a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posventa b) los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada; c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y d) cualquier requisito adicional determinado por la organización. 	NO	Se verifican los Productos antes de entregarlos Se cumplen requisitos legales No se hay evidencia de requisitos adicionales
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente, Debe asegurar que <ol style="list-style-type: none"> e) los requisitos del producto están definidos f) las diferencias existentes entre los requisitos del 	SI NO NO	

<p>pedido o contrato y los expresados previamente son resueltos, y</p> <p>g) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos</p> <p>Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.</p> <p>Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.</p> <p>Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurar que la documentación pertinente se modifica y que el personal apropiado es consciente de los requisitos modificados</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p>	
<p>7.2.3 Comunicación con los clientes</p> <p>La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a) la información sobre el producto</p> <p>b) el tratamiento de preguntas y modificaciones</p> <p>c) la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas</p>	<p>NO</p>	

7.3 Diseño y desarrollo

Requisitos	Respuesta	Observaciones
<p>7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto</p> <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) las etapas del diseño y desarrollo</p> <p>b) la revisión, verificación y validación, para cada etapa del diseño y desarrollo, y</p> <p>c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.</p> <p>La organización debe asegurarse de una comunicación eficaz y clara asignación de responsabilidades.</p> <p>Los resultados de la planificación deben actualizarse</p>		<p>No aplica</p>
<p>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</p> <p>Deben determinarse los elementos de entrada</p> <p>Estos elementos de entrada deben incluir:</p> <p>a) los requisitos funcionales y de desempeño</p> <p>b) los requisitos legales y reglamentarios</p> <p>c) la información de diseños previos, cuando aplique</p> <p>d) cualquier otro requisito esencial</p> <p>Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados</p> <p>Los requisitos deben estar completos y no contradictorios</p>		<p>No aplica</p>
<p>7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo</p> <p>Los resultados deben verificarse con los elementos de entrada y deben aprobarse antes de su liberación</p> <p>Los resultados del diseño y desarrollo deben</p> <p>a) cumplir con los requisitos de entrada</p> <p>b) proporcionar información para compra, producción y la prestación del servicio</p> <p>c) hacer referencia a los criterios de aceptación del producto</p> <p>d) especificar las características del producto para uso</p>		<p>No aplica</p>
<p>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</p> <p>Revisiones sistemáticas de acuerdo con lo planificado</p>		<p>No aplica</p>

<p>a) evaluar capacidad de los resultados del diseño</p> <p>b) identificar cualquier problema y proponer acciones</p> <p>Incluir representantes de las funciones relacionadas</p> <p>Mantener registros de las revisiones y de las acciones</p>		
<p>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</p> <p>Realizar la verificación de acuerdo a lo planificado.</p> <p>Mantener registros de los resultados de la verificación</p>		No aplica
<p>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</p> <p>Validación del diseño y desarrollo para asegurar el uso previsto del producto resultante.</p> <p>Validación antes de la entrega del producto.</p> <p>Mantener registros de los resultados de la validación</p>		No aplica
<p>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</p> <p>Identificar los cambios del diseño y desarrollo,</p> <p>Mantener registros de los cambios.</p> <p>Revisar, verificar y validar los cambios antes de su implementación</p> <p>Evaluar el efecto de los cambios en el producto ya entregado</p> <p>Mantener registros de los cambios y de las acciones necesarias</p>		No aplica

7.4 Compras

Requisitos	Respuesta	Observaciones
<p>7.4.1 Proceso de compras</p> <p>Asegurar que el producto adquirido cumple con las especificaciones.</p> <p>El tipo y grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido.</p> <p>Evaluar y seleccionar proveedores en función de capacidad</p> <p>Establecer criterios de selección y evaluación.</p> <p>Mantener los registros de las evaluaciones y de acciones</p>	<p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>NO</p>	No hay evidencias del cumplimiento de requisitos productos comprados
<p>7.4.2 Información de las compras</p> <p>Describir el producto a comprar en la información de compras. Cuando sea apropiado</p> <p>a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos</p> <p>b) los requisitos para la calificación del personal, y</p> <p>c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor</p>	<p>SI</p> <p>NO</p>	Los productos son seleccionado por a través de una orden de compra en Sistema
<p>7.4.3 Verificación de los productos comprados</p> <p>Implementar la inspección para asegurar que el producto cumple con las especificaciones.</p> <p>Cuando se establezca la verificación en las instalaciones del proveedor se incluye en la información de compra</p>	<p>NO</p> <p>NO</p>	No hay evidencias

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.	SI	
Las condiciones controladas deben incluir, cuando aplique <ul style="list-style-type: none"> a) información con las características del producto, b) disponibilidad de instrucciones de trabajo, c) el uso del equipo necesario, d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, e) la implementación del seguimiento y de la medición, f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto 	SI	

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

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Validar todo proceso de producción y de prestación del servicio donde los productos no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.	NO	
Demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.	NO	
Si aplica, establecer disposiciones para estos procesos <ul style="list-style-type: none"> a) los criterios definidos para la revisión y probación de los procesos, b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal, c) el uso de métodos y procedimientos específicos, d) los requisitos de los registros, y e) la revalidación 	NO	

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Cuando aplique, identificar el producto a través de toda la realización del producto.	SI	
Identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	SI	
Cuando la trazabilidad sea un requisito, controlar la identificación única del producto y mantener registros	SI	

7.5.4 Propiedad del cliente

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Cuidar bienes del cliente mientras estén bajo control de la organización.	SI	
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.	SI	
Cuando el bien del cliente se pierda, deteriore o sea inadecuado su uso, se comunica al cliente y se mantienen registros	SI	

7.5.5 Preservación del producto

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos	SI	
Incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección	SI	
Preservar la partes constitutivas de un producto	SI	

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los equipos de seguimiento y medición que proporcionan evidencia de la conformidad del producto.	NO	
Establecer procesos para asegurar que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se realizan coherentemente.	NO	
Cuando sea necesario asegurarse de la validez de resultados, el equipo de medición debe <ul style="list-style-type: none"> a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados contra patrones de medición trazables b) ajustarse según sea necesario c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración d) protegerse contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición e) protegerse contra daños por manipulación, mantenimiento o almacenamiento 	NO	
Evaluar y registrar la validez y resultados de las mediciones.	NO	
Tomar acciones apropiadas sobre el equipo o producto afectado	NO	
Mantener registros de los resultados de calibración y verificación	NO	
Confirmar la capacidad de programas informáticos	NO	
Llevar a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.	NO	

Totales: “Debes” 44, “Si Cumple”:13, “No Cumple”: 31, %Cumplimiento 13/44 X 100 =29,54%.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para <ul style="list-style-type: none"> a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto b) asegurarse de la conformidad del sgc, y c) mejorar continuamente la eficacia del sgc 	NO	Al momento de entrega del producto se recibe confirmación si fue o no satisfactorio
Determinar métodos, técnicas estadísticas y el alcance	NO	

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Realizar seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos	NO	
Determinar métodos para obtener y utilizar la información	NO	

8.2.2 Auditoría interna

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sgc a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sgc establecidos por la organización, y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	NO	Hay evidencia de Auditorías Internas para verificar cumplimiento de requerimientos legales
Planificar un programa de auditorías en cuanto a procesos, áreas a auditar, así como auditorías previas	NO	
Definir los criterios de auditoría, alcance, frecuencia y metodología	NO	
La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad del proceso de auditoría	NO	
Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar los resultados	NO	
Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados	NO	
La dirección se asegura de que se tomen acciones para eliminar las no conformidades y sus causas	NO	
Las actividades de seguimiento verifican las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación	NO	

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Aplicar métodos para el seguimiento y medición de los procesos del sgc	NO	
Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados	NO	
Llevar a cabo acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del producto	NO	

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen con los requisitos	NO	
Se realiza en las etapas del proceso de realización del producto de acuerdo a lo planificado	NO	
Mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	NO	
Los registros indican la persona que autorizan la liberación del producto	NO	

8.3 Control del producto no conforme

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Se asegura de prevenir el uso de producto no conforme	SI	
Establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades con el tratamiento de producto no conforme	NO	
Cuando sea aplicable, tratar los producto no conformes mediante lo siguiente a) Tomar acción para eliminar la no conformidad detectada b) Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o cliente c) Impedir su uso o aplicación prevista d) Tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso	SI	
Mantener registros de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente, incluyendo concesiones	SI	
Verificar nuevamente un producto cuando haya sido corregido para demostrar conformidad con los requisitos	SI	
Tomar acciones apropiadas cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega haya comenzado su uso	SI	

8.4 Análisis de datos

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Determinar, recopilar y analizar los datos para demostrar la eficacia del sgc	NO	
Evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sgc	NO	
Incluir datos del resultado del seguimiento y medición	NO	
Proporcionar información sobre el análisis de datos sobre a) la satisfacción del cliente b) la conformidad con los requisitos del producto c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y d) los proveedores	NO	

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Mejorar continuamente la eficacia del sgc mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección	NO	No esta definida ni la política ni objetivos de la calidad en el Departamento

8.5.2 Acción correctiva

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades	SI	
Acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	SI	
Establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para <ul style="list-style-type: none"> a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes) b) determinar las causas de las no conformidades c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar la no recurrencia de las no conformidades d) determinar e implementar las acciones necesarias e) registrar los resultados de las acciones tomadas f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas 	SI	

8.5.3 Acción preventiva

Requisitos	Respuesta	Observaciones
Determinar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	SI	
Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	NO	
Establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para <ul style="list-style-type: none"> a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, c) determinar e implementar las acciones necesarias, d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y e) revisar las acciones preventivas tomadas 	NO	

Totales: “Debes” 34, “Si Cumple”:9, “No Cumple”: 25, %Cumplimiento $9/34 \times 100 = 26,47\%$.