



RESUMEN

Durante el desarrollo de la tesis, se han abordado los antecedentes históricos de la Cámara de Comercio de Cuenca, su historia, los beneficios que ofrece y los requisitos que se necesitan para ser socio de la institución.

Al determinar los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Cuenca, se identificaron sus procesos internos y la manera de cómo interactúan unos con otros, esta interrelación se logró a través de la creación del Manual de Procesos.

Cada integrante de los procesos internos de la institución, requiere identificar sus responsabilidades, las mismas que se determinaron en el Manual de Funciones, además se requirió la creación de procedimientos en donde se explican detalladamente las actividades que se necesitan realizar para obtener los objetivos planteados.

Para validar la creación del Sistema de Gestión de Calidad, se documentaron los seis procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001 2008, los mismos que fueron adaptados a las necesidades de la institución, revisados y aprobados por la dirección. Se documentó el Manual de Calidad, en donde abarca de manera general todo el sistema de calidad, ésta documentación cumple con otro requisito del sistema.

El cumplimiento eficaz de los objetivos de cada uno de los procesos de la Cámara de Comercio de Cuenca, se medirá a través de la creación de indicadores de gestión, los mismos que serán evaluados periódicamente por sus responsables.

La Cámara de Comercio de Cuenca, validó la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, obteniendo la Certificación de la Norma ISO 9001 2008, a través de una institución líder como es Bureau Veritas.

Palabras claves: Procedimiento, Norma, Auditoria, Registro, Cliente, Calidad, Especificación.

ABSTRACT

During the development of the thesis, the historic background of Cámara de Comercio has been studied, its history, the benefits and requirements needed to become a member of the institution

In determining the services provided by Cámara de Comercio, identified their internal processes and how they interact with each other, this relationship is achieved through the creation of the Process Manual.

Each member of the internal processes of the institution, requires identifying their responsibilities, the same as those identified in the Functions Manual, also was required to create procedures that explain in detail the activities that need to be done.

To validate the creation of the Quality Management System, the six documented procedures required by ISO 9001 2008, they were adapted to the needs of the institution reviewed and approved by management. Documented Quality Manual, where generally covers the entire quality system, this documentation complies with other requirements of the system.

Made the appointment of a representative of Quality Management System, it will be responsible for integrating all officers of the institution as a fundamental part of a quality process to increase customer satisfaction.

The effective implementation of the objectives of each of the processes of the Cámara de Comercio, is measured through the creation of performance indicators, the same will be evaluated periodically by their leaders, these results will take the necessary actions ensure a continuous improvement process at the institution.

The Cámara de Comercio, validated the implementation of Quality Management System, obtaining certification of ISO 9001 2008, by a leading institution such as Bureau Veritas.

Keywords: Procedure, Statement, Audit, Registration, Customer, Quality, Specification.



INDICE

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA	13
1.2 COMPONENTES TEÓRICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	19
1.5 CAPÍTULOS QUE CONTIENE LA NORMA ISO 9001 2008	27
2.1 Control de Documentos	29
2.2 Control de Registros	30
2.3 Auditorías Internas	31
2.4 Control del Producto no Conforme	33
2.5 Acciones Correctivas	34
2.6 Acciones Preventivas	35
2.7 Implementación de la Política y Objetivos de Calidad	36
2.8 Nombramiento del Representante de la Dirección	39
3.1 CONCEPTO DE MANUAL DE PROCESOS	41
3.1.1 IDENTIFICACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO Y CARGOS	42
3.1.2 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	43
3.1.3 ASPECTOS IMPORTANTES A DEFINIR EN UN PROCESO	44
3.1.4 TIPOS DE PROCESOS	44
3.1.5 ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA.....	44
3.1.5.1MANUAL DE PROCESOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA	45
3.1.6 INDICADORES DE GESTIÓN PARA CONTROL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	45
EMPRESAS CERTIFICADAS ECUADOR	226
Cámara de Comercio de Cuenca celebró 90 años de historia	230
<u>2.4 Control del Producto No Conforme</u>	<u>31</u>
<u>2.5 Acciones Correctivas.....</u>	<u>32</u>
<u>2.6 Acciones Preventivas</u>	<u>33</u>



<u>2.7 Implementación de Política y Objetivos de Calidad.....</u>	34
<u>2.8 Nombramiento del Representante de la Dirección</u>	37

Capítulo 3: Estructuración de Manuales de Calidad, Procesos y Funciones para la Cámara de Comercio de Cuenca..... 38

<u>3.1 Concepto de Manual de Procesos.....</u>	38
<u>3.1.1 Identificación de Centros de Trabajo y Cargos.....</u>	39
<u>3.1.2 Documentación de Procesos.....</u>	40
<u>3.1.3 Aspectos importantes a definir en un proceso.....</u>	41
<u>3.1.4 Tipos de procesos.....</u>	41
<u>3.1.5 Estructuración del Manual de Procesos para la Cámara de Comercio de Cuenca.....</u>	41
<u>3.1.5.1 Manual de Procesos de la Cámara de Comercio de Cuenca.....</u>	42
<u>3.1.6 Indicadores de Gestión para control de desempeño de los procesos</u>	42
<u>3.2 Manual de Funciones. Objetivo</u>	43
<u>3.2.1 Infraestructura Administrativa de la Cámara de Comercio de Cuenca....</u>	44
<u>3.2.2 Organigrama de la Cámara de Comercio de Cuenca</u>	45
<u>3.2.3 Aplicación del Manual de Funciones</u>	46
<u>3.2.4 Manual de Funciones de la Cámara de Comercio de Cuenca.....</u>	46
<u>3.3 Manual de Calidad.....</u>	46

Capítulo 4: Procedimientos documentados para la Cámara de Comercio de Cuenca.

<u>4.1 Características de los procedimientos.....</u>	49
<u>4.1.1 Finalidades de un procedimiento escrito</u>	50
<u>4.1.2 ¿A quién interesa los procedimientos?.....</u>	50
<u>4.1.3 ¿Qué debe incluir un procedimiento?.....</u>	50
<u>4.2 Procedimientos documentados</u>	51
<u>4.2.1 Relación de los procedimientos documentados con la Norma ISO 9001 2008.....</u>	51
<u>4.2.1.1 Control de Software Administrativo</u>	52
<u>4.2.1.2 Instrucción para Evaluación de la Competencia del Personal.....</u>	52
<u>4.2.1.3 Evaluación de la Satisfacción del Cliente</u>	54
<u>4.2.1.4 Procedimiento de Evaluación y Re evaluación de proveedores.....</u>	55



<u>4.2.1.5 Procedimiento de Compras</u>	55
<u>4.2.1.6 Procedimiento de Proyectos.....</u>	57
<u>Capítulo 5: Auditorías: Interna, Pre Auditoría y Auditoría de Certificación</u>	59
<u>5.1 Concepto de Auditoría.....</u>	60
<u>5.1.1 Características de la auditoría.....</u>	60
<u>5.1.2 Importancia de la auditoría.....</u>	61
<u>5.2 Auditoría Interna.....</u>	61
<u>5.3 Pre Auditoría de Certificación.....</u>	63
<u>5.4 Auditoría de Certificación</u>	63
<u>5.4.1 Fase 1: Revisión Estructural.....</u>	64
<u>5.4.2 Fase 2: Revisión Documental.....</u>	64
<u>Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones</u>	68
<u>6.1 Conclusiones.....</u>	68
<u>6.2 Recomendaciones.....</u>	69
<u>Bibliografía.....</u>	70
<u>Capítulo 7: Anexos</u>	71



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, María José Segovia Solís, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará aficción alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

MARIA JOSE SEGOVIA
María José Segovia Solís
010362450-8



Universidad de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, María José Segovia Solís, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

MARIA JOSE SEGOMIA
María José Segovia Solís
010862450-8

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador

Autor: María José Segovia Solís



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“DOCUMENTACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 2008 EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA”

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL

AUTOR:

María José Segovia Solis

DIRECTOR:

Ing. Diego Loyola

Cuenca – Ecuador

2011



AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mis maestros, quienes me han entregado los conocimientos necesarios para mi desarrollo profesional y sobre todo humano.



DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mis padres, por haberme brindado su apoyo incondicional durante mi vida estudiantil y por ser el pilar fundamental para la realización de mis metas.



RESPONSABILIDAD

*Las ideas y consideraciones, expuestas en
esta tesis, son de exclusiva responsabilidad
del autor.*

#

INTRODUCCIÓN

La realización de esta tesis, radica en la importancia de generar valor agregado a los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Cuenca. Hoy en día la sociedad y la competencia a la que una institución de cualquier tipo se enfrente, debe asegurar la satisfacción del cliente con productos y servicios de calidad.

La Cámara de Comercio de Cuenca optó por implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001 2008, para ello debe cumplir con ciertos requisitos que garanticen que la organización refleja en cada proceso interno el cumplimiento eficaz de los estándares de calidad, los mismos que son expuestos a los clientes y reflejados en su satisfacción.

Los servicios y productos prestados por la institución, deben ser entregados con la mejor calidad, para ello se trabaja con proveedores calificados, los mismos que se conservarán en la institución una vez que se haya evaluado su desempeño y cumplan con la entrega oportuna de productos de calidad y precios accesibles.

Se determinarán criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de procesos sean efectivos, para lo cual se procederá a definir instrucciones documentadas, las mismas que se encuentran detalladas en el Manual de Calidad. Para monitorear y controlar los procesos, se definen indicadores que permitirán implantar acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados.

Es necesario realizar un estudio de cada uno de los cargos establecidos en un Manual de Funciones, determinando las responsabilidades que se requieran para el cumplimiento de las actividades generales en la Cámara de Comercio de Cuenca.

Se debe cumplir con cada uno de los requisitos que nos exige la Norma ISO 9001 2008 para conseguir la certificación mediante una institución internacional como es Bureau Veritas, con el fin de mantener un sistema de calidad total.



Hoy en día la Calidad debe formar parte de la cultura empresarial, debe ser escogida como una manera de hacer y administrar una organización.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

1.1.1 Historia

¹“La Cámara de Comercio de Cuenca fue fundada el 14 de diciembre de 1919, por iniciativa del Dr. Federico Malo A.; quien contó con el apoyo del Dr. Emiliano Donoso, Dr. Luis Jaramillo y el señor Rosendo Ochoa y como benefactor el señor Emilio E. Estrada.

Con la fundación del gremio se abrió paso al desarrollo de actividades comerciales, agrícolas e industriales de la región, que hasta ese entonces se encontraban inactivas.

En 1924, la Cámara de Comercio de Cuenca impulsada por el desarrollo tecnológico logró la instalación de la primera Torre de servicio inalámbrico en Cuenca, además de la creación de radioemisoras y canales de televisión.

Durante este período, la Cámara de Comercio implantó como obligación de todo comerciante, el llevar una contabilidad con personas tituladas o expertas, con este motivo instituyó el Registro de Contadores, institución que autorizaba el ejercicio de la profesión de contador. Otra gestión importante fue el apoyo económico para el funcionamiento de la Escuela de Comercio de la Asociación de Empleados del Azuay.

En 1945, continuando su visión de progreso, la Cámara de Comercio entregó un aporte económico para la formación del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca, entidad que fue inaugurada el 12 de octubre de 1945.

De la misma manera, la Cámara de Comercio de Cuenca impulsó el Proyecto Pro Ferrocarril en el tramo Sibambe – Cuenca y tomó a su cargo actividades a fin de acelerar su construcción; en la inauguración participaron miembros de la Junta Militar de Gobierno.

La realidad económica, social y política de la región y del país, han sido y son objeto de análisis y discusión permanente por parte de la Cámara de Comercio;

¹ Entrevista con integrantes de la Cámara de Comercio de Cuenca

la misma que ha servido de fundamento para que los diferentes gobiernos procedan a ejecutar actividades productivas favorables para el comercio, generando políticas y mecanismos que contribuyen en su crecimiento.

A través de los años, la Cámara de Comercio de Cuenca ha logrado prestigio en el país, convirtiéndola en una de las más importantes en su categoría. Esta importante institución tiene como misión: “respaldar el desarrollo comercial de sus socios mediante servicios que impulsen sus actividades, brindándoles las herramientas adecuadas para afrontar los retos actuales y futuros de la actividad productiva.”

1.1.2 Objetivos de la Cámara de Comercio de Cuenca:

Además de prestar servicios que benefician a sus socios, la Cámara de Comercio de Cuenca tiene los siguientes objetivos:

- Velar por la defensa y desarrollo del comercio local y nacional, en sus relaciones internas y externas, así como del crecimiento y progreso de las fuentes primordiales de la riqueza pública y privada;
- Defender los intereses comerciales de sus socios, cuando aquellos sean vulnerados por particulares o por organismos oficiales, exigiendo siempre la recta y oportuna aplicación de la ley;
- Establecer una activa y permanente promoción interna y externa, tendiente a hacer conocer la producción nacional y fomentar el desarrollo de las relaciones comerciales con los demás mercados.
- Servir de centro de información y consulta de las actividades mercantiles.
- Servir en peritajes y prestar sus buenos oficios en asuntos sometidos a la Cámara, de acuerdo con los usos y costumbres mercantiles.
- Cooperar con entidades públicas y privadas en la ilustración de asuntos económicos, financieros y sociales del país, por medio de sugerencias, informes, publicaciones, etc.
- Orientar la opinión pública sobre problemas que afecten a sus socios y a la colectividad en general, propendiendo siempre a la consecución de metas en beneficio de la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, la región y el país.



1.1.3 Requisitos para ser socio de la Cámara de Comercio de Cuenca

Existen algunos documentos que deben ser presentados por parte de las personas naturales o jurídicas que deseen ser socios de la Cámara de Comercio de Cuenca:

Personas Jurídicas:

- Copia de la escritura de constitución de la empresa.
- Copia de la cédula del gerente o representante legal.
- Realizar el trámite de afiliación en la oficina de información ubicada en el 2do piso del edificio de la Cámara de Comercio de Cuenca.

Personas Naturales

- Copia de la cédula de identidad de la persona a afiliarse.
- Copia del RUC, si lo tiene.
- Realizar el trámite de afiliación en la oficina de información ubicada en el 2do piso del edificio de la Cámara de Comercio de Cuenca.
- Datos de información: Dirección, teléfono, fax, e-mail.

1.1.4 Beneficios para socios de la Cámara de Comercio de Cuenca

Una vez que se una persona se haya afiliado a la Cámara de Comercio de Cuenca, podrá contar con los siguientes beneficios:

- Tarjeta socio Cámara de Comercio de Cuenca.
- Certificaciones Comerciales.
- Registro, seguimiento y solución a quejas y reclamos.
- Seguro de vida para socios.
- Seguro de vida para socios dependientes.
- Plan Dental para socios.

1.1.5 Servicios para Socios:

La Cámara de Comercio de Cuenca ofrece servicios a través de sus procesos internos con el fin de satisfacer a sus socios. Los servicios que ofrecen algunos

de sus procesos internos son:

- ***Apoyo Logístico y Eventos***

Para facilitar a los socios y a la comunidad en el desarrollo de sus eventos comerciales y reuniones, la Cámara de Comercio de Cuenca ofrece auditorios y salas debidamente dotadas con tecnología, así como el apoyo de personal capacitado que garantiza el éxito de sus eventos empresariales.

- ***Asesoría Comercial***

Un equipo creado para proporcionar información comercial, con el principal objetivo de apoyar el desarrollo comercial local, nacional e internacional de socios y de la comunidad en general.

Información que ofrece Asesoría Comercial:

- ✓ Información de productos ecuatorianos, información de empresas, precios, mercados, etc. para toda empresa o persona natural que desee importar nuestros productos.
- ✓ Cómo importar productos extranjeros al Ecuador.- Información de las normativas legales de comercio exterior, identificación de partidas y aranceles, canalizar alternativas de mercado.
- ✓ Estadísticas.- Información estadística nacional e internacional de productos con valor agregado tanto de las exportaciones, como de las importaciones del país efectuado.
- ✓ Directorios de empresas.- Búsqueda activa de socios comerciales según necesidades.

- ***Asesoría Legal***

Acercamiento y análisis de casos legales de socios; o a un abogado para proceder en la vía judicial, según el caso lo amerite.

Beneficios:

- Constitución de compañías, (Limitada y anónima)
- Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada

- Aumento de capital
- Cambios de domicilio
- Inscripción de nombramientos
- Contratos de trabajo
- Reglamentos internos
- Actas de finiquito

- **Comunicación y Mercadeo**

Los socios de la Cámara de Comercio de Cuenca, cuentan con apoyo técnico a nivel de estrategias de comunicación en áreas de relaciones públicas, publicidad, mercadeo y eventos; con el objetivo de potenciar sus habilidades comerciales y su nivel de competitividad. Los servicios que ofrece son:

- Asesoría sobre imagen corporativa.
- Estrategias y planificación de medios.
- Planificación y estrategias de Relaciones Públicas.
- Creación de identidad corporativa: logotipos, folletería, papelería, productos de difusión.
- Organización de eventos comerciales."

Todos estos servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio apuntan hacia su objetivo principal de respaldar el desarrollo comercial de sus socios, brindándoles las herramientas adecuadas para afrontar los retos actuales y futuros de la actividad productiva.

En todos los servicios que se revisaron anteriormente, se busca que los socios y la ciudadanía crezcan comercialmente, además de encontrar opciones de inversión y de negocios, siempre capacitando al personal y estando al día con quienes son sus aliados, consiguiendo que ellos siempre retornen a la organización.

La metodología que ha decidido la Cámara de Comercio de Cuenca para garantizar un servicio de calidad para sus socios y posibles clientes, es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001 2008, esta implementación hará partícipes a todos los integrantes de la



organización, quienes se comprometerán en cumplir con este objetivo que beneficiará principalmente a sus clientes.

Es fundamental que se proceda a la implementación de la Norma ISO 9001 2008, cuando la organización:

- Necesite demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente.
- Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos legales.

²“El primer paso que debe plantearse una empresa que pretende incorporar la calidad a la estrategia empresarial, es la confección de un plan para el desarrollo e implantación de un sistema de calidad. Un sistema de gestión de calidad consta fundamentalmente de tres elementos básicos:

- Documentación en forma de manuales de calidad.
- Medios materiales y técnicos.
- Medios humanos.

El nivel de profundidad y alcance del proyecto puede ser variable, pero la opción más positiva pasaría por realizar un estudio completo y estructurado que abarque toda la organización, sus procesos, medios y personas para lograr una adecuada implantación global de la calidad y su mejora continua.

Una vez que se haya logrado la implantación del sistema de gestión de calidad, aparece la posibilidad de alcanzar la certificación respecto a los criterios establecidos en la norma de la familia ISO 9000.”

²CUATRECASAS, L. (2008). *GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD*. BARCELONA: DIAZ DE SANTOS.



1.2 COMPONENTES TEÓRICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.2.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

³ “Un sistema de gestión de calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

1. Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión
2. Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad es mediante un Manual de Funciones.
3. Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
4. Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
5. Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.”

1.2.2 Implementación de un Sistema de Calidad

⁴“La implantación de un Sistema de Calidad en una empresa es uno de los objetivos estratégicos más importantes para alcanzar y refrendar la competitividad, es a la vez uno de los proyectos más complicados y completos que se puede emprender. Ante todo se tratará de adoptar la filosofía de la Calidad Total, es decir, controlar todos los procesos de la empresa, involucrar a todo el personal primando los aspectos humanos por encima de todo y aplicar una metodología que se ajuste a los requisitos de las normas existentes, con el objetivo de satisfacer plenamente al cliente. De este modo e indirectamente, se

³[http://www.wikipedia.com/SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD/definición](http://www.wikipedia.com/SISTEMAS%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD/definición)

⁴ CUATRECASAS, L. (2008). *GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD*. BARCELONA: DIAZ DE SANTOS.

conseguirá mejorar la competitividad, aumentar la cuota de mercado, reducir costos y disponer de un grupo de trabajo eficaz y satisfecho en el que no haya lugar para la improvisación. Este sistema no sólo se implantará, sino que se mantendrá y revisará periódicamente en un continuo esfuerzo por mejorar.

Para implantar el sistema será necesario que la dirección de la empresa tome la correspondiente decisión de forma unánime y firme, decisión que deberá incluir la motivación y entrenamiento de todo el personal para asegurar el éxito del proyecto.

La implantación es independiente del tamaño de la empresa; lo que importa es llevarlo a la práctica con eficacia, diseñándolo de forma ajustada a las necesidades concretas, es decir de acuerdo a sus objetivos, su producción o servicios, a su economía y especialmente debe ajustarse a las exigencias de los objetivos de calidad y a los requerimientos contractuales, o lo que es o mismo a la relación proveedor – cliente.

Para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001 2008, es necesario cumplir con ciertos requisitos fundamentales con los cuales se alcanzaría la certificación.

1.3 Introducción a los Requisitos para Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008

⁵“La familia de normas ISO 9000 para Sistemas de Gestión de Calidad han sido adoptados por más de 90 países y están siendo implementadas por miles de organizaciones (Productos o servicios) en sectores públicos como privados.

Una de las series más exitosas de normas en la historia de la ISO (Organización Internacional para la Normalización) es la familia de Normas ISO 9000; la cual ha generado mucha publicidad y ha hecho conocer el nombre de la ISO a una comunidad comercial más grande que solamente los especialistas dedicados a la normalización técnica. EL Sistema de Gestión según la Norma

⁵ <http://corporacion3d.com.ISO 9000.SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD>



ISO 9001 2008 contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

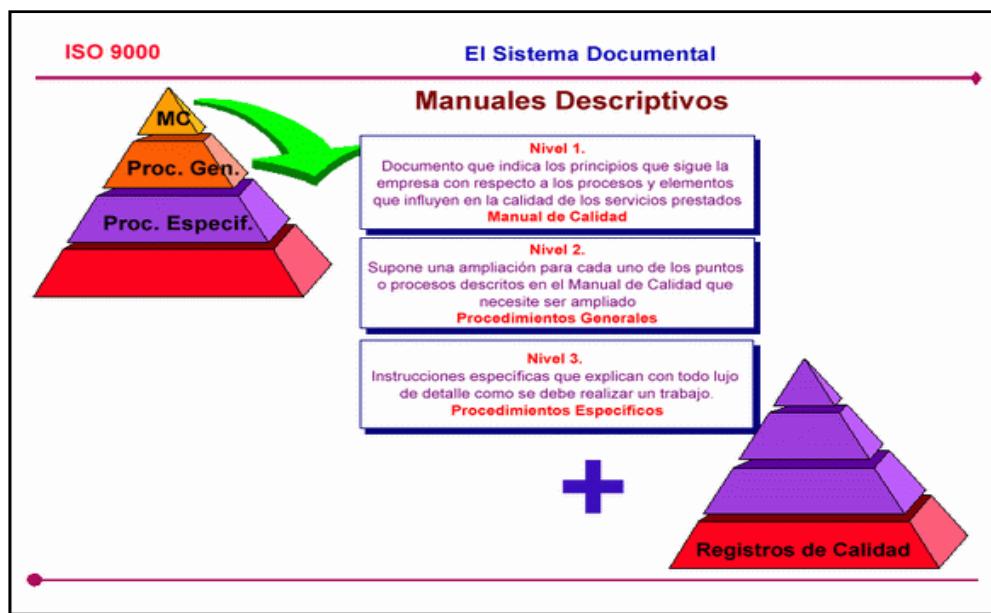
1. Requisitos generales.
2. Requisitos de documentación.

Dentro de los Requisitos Generales, se debe:

- Identificar y administrar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los métodos y el criterio para la efectiva operación y control de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el monitoreo de los procesos.
- Medir, monitorear, analizar los procesos y actuar como sea necesario para obtener los resultados planeados y mejoramiento continuo.

Los requisitos de documentación del Sistema de Gestión de Calidad, debe incluir:

- Política y objetivos de calidad.
- Un manual de calidad.
- Los 6 procedimientos documentados requeridos por la norma:
 1. Control de la documentación
 2. Control de los registros
 3. Auditorías internas
 4. Control de productos no conformes
 5. Acciones correctivas
 6. Acciones preventivas
- Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.
- Registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.”



⁶Gráfico 1

Existen además ocho principios de calidad, los mismos que deben ser reflejados en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

1.4 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

⁷ “Con el fin de conducir y administrar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una Organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica que tome la dirección de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los

⁶ <http://corporacion3d.com/ISO%209000.SISTEMAS%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD>

⁷ <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/29.htm>

servicios que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y estructura de la organización.

El propósito de una Organización es:

Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, accionistas, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, y obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de la organización. La aplicación de los principios de la gestión de la calidad no sólo proporciona beneficios directos sino que también hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos.

A pesar de que cada principio tiene utilidad por sí solo, es conveniente éstos se apliquen de forma integral como un todo en donde existe una relación de causa - efecto entre los ocho principios, todos con el propósito de satisfacer las necesidades del Cliente y cumplir el propósito de la organización.

Principio 1 - Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. El éxito debería ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la Organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas.

Beneficios claves de la organización orientada al cliente:

- Mejora de la imagen de la organización a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la Organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la mayor utilización de los servicios que brinda la organización.



Principio 2 – Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la administración 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.

La dirección debería considerar acciones tales como:

- Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la institución.
- Comunicar la orientación de la organización y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de la calidad.
- Obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad.

Beneficios claves del liderazgo:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.

Principio 3 - Participación del personal

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

La dirección debería mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de la organización, incluyendo el sistema de gestión de la calidad, mediante la participación y el apoyo de las personas.

Beneficios claves de la Participación del Personal:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.



Principio 4 - Enfoque basado en procesos

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

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso.

Promover la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Beneficios claves de un enfoque basado en procesos:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

Principio 5 - Enfoque de sistema para la gestión

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

Beneficios claves del enfoque del sistema para la gestión:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.



Principio 6 - Mejora Continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Beneficios claves de una mejora continua:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

Principio 7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Basarse en el análisis de datos obtenidos a partir de medidas e información recopilada. En este contexto, la organización debería analizar los datos de sus diferentes fuentes tanto para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas, como para identificar áreas de mejora incluyendo posibles beneficios para las partes interesadas.

Beneficios claves de un enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

- Decisiones basadas en información.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a evidencia objetiva y documentada.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

Principio 8 - Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

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

Establecer relaciones con los proveedores y los aliados de la organización para promover y facilitar la comunicación con el objetivo de mejorar mutuamente la eficacia y eficiencia de los procesos que crean valor.



Beneficios claves de una relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un entorno cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costos y recursos.

La aplicación de estos principios generan una implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad basado en la certificación de la Norma ISO 9001 2008, es necesario tener una base para cumplir con lo que la norma exige, ésto se logra a través del seguimiento de los capítulos que contiene la norma.

1.5 CAPÍTULOS QUE CONTIENE LA NORMA ISO 9001 2008

La Norma ISO 9001:2008, consta de 8 capítulos:

- 1.** “⁸Objeto y Campo de Aplicación.
- 2.** Referencias
- 3.** Normas y definiciones.
- 4.** Sistema de Gestión de Calidad.
- 5.** Responsabilidad de la Dirección.
- 6.** Gestión de los Recursos.
- 7.** Realización del Producto.
- 8.** Medición, Análisis y Mejora”

Los puntos 1 al 3, son puntos introductorios de la norma ISO 9001:2008

Los puntos 4 al 8, son los requisitos de la norma ISO 9001:2008 (puntos certificables).

⁹ “Dentro de la Norma ISO 9001 2008 existen seis procedimientos básicos obligatorios llamados también documentados o del sistema los cuales deben de

⁸ Norma ISO 9001 2008



estar dentro de toda empresa que busque una certificación, además se documentarán los procedimientos que requiera la empresa, según el producto o el servicio que proporcione.

Cualquier tipo de empresa que requiera certificar ISO 9001 2008, debe documentar los siguientes procedimientos:

1. CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos debidamente controlados permiten que la información fluya de manera correcta y así garantizan que el proceso para la entrega de un producto o servicio sea el adecuado.

2. CONTROL DE REGISTROS

El adecuado control de los registros evidenciará que los resultados sean verídicos y validados por la gente que supervisó esos resultados.

3. AUDITORIAS INTERNAS

La realización de auditorias internas juegan un papel fundamental en la empresa ya que las auditorias y su correcto seguimiento permiten identificar algún problema que se esté presentando en el producto o el proceso y con esto evitaremos entregar de forma no intencional producto de mala calidad al cliente.

4. PRODUCTO NO CONFORME

Se debe de tener un procedimiento que indique que hacer y como controlar producto que quede fuera de especificación, así como su disposición final.

5. ACCIONES PREVENTIVAS

Se debe de contar con un procedimiento que indique qué hacer cuando se requiera prevenir productos fuera de especificación

6. ACCIONES CORRECTIVAS

Se debe de contar con un procedimiento que indique que acciones tomar en caso de generar producto fuera de especificación con la finalidad de encontrar la causa raíz del problema y atacarlo para evitar la recurrencia de no conformidades."

⁹ SIERRA, I. H. (09 de 10 de 2009). www.mailxmail.com. "Curso de Gestión de Calidad"

CAPITULO 2: DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA ISO 9001 2008 PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

2.1 Control de Documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que se requieren para la Cámara de Comercio de Cuenca, deben ser debidamente controlados y para ello se debe asegurar que:

- Cuando un documento vaya a ser emitido, éste debe ser aprobado antes por una persona que conozca del proceso al cual se hace mención.
- Los documentos sean previamente revisados y actualizados antes de su difusión; es necesario identificar en cada documento el número de revisión al cual pertenece, este número se registrará secuencialmente; es decir que por cada modificación que se realice en el documento el número de revisión deberá variar; este control facilita la entrega de documentos y el control de cambios a los cuales hacen referencia.
- La difusión de los documentos sea controlada a través de un registro, en donde se evidencie que el documento fue entregado a su usuario, en este registro se especificará el código y nombre del documento, nombre de la persona que lo recibe, número de revisión del documento, número de hojas entregadas y firmas de recepción y entrega.
- Los documentos se encuentren legibles, el formato utilizado para los documentos del Sistema de Gestión de Calidad es opcional en cualquier organización; lo importante es determinar un modelo estándar que esté fácilmente identifiable.
- El uso de documentos que no se hayan actualizado o que se dejaron de utilizar, no estén difundidos para sus usuarios.

Para el procedimiento interno de la Cámara de Comercio de Cuenca, además de asegurar los puntos mencionados anteriormente, se explicó:

- La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad mediante una pirámide en donde se especifica que consta de: Manuales, Instrucciones, Fichas y Registros.

- La codificación de los documentos, en donde se especifica el código del documento, código del departamento al cual pertenece el documento, número del elemento de la Norma ISO y número secuencial según los documentos que tienen relación con el procedimiento.
- La revisión y la aprobación de los documentos se hará por parte de una función superior a quien elaboró.
- La identificación de los documentos se realizará como: Copia Controlada, que es el documento vigente y actualizado, Copia No Controlada, que es el documento que no se necesita actualizar y Documento Obsoleto, que es el documento que a pesar de que existe, no es necesariamente funcional.
- El archivo de los documentos generales debe ser controlado a través de un responsable y cada dueño de los procesos podrá consultar la información que requiera, además que los procedimientos involucrados con las actividades de cada funcionario deberán permanecer en su punto de uso.
- Los cambios en los procedimientos ya emitidos, deberán ser controlados a través de un registro en donde se especifique el cambio y su justificación, además que se aprobarán necesariamente por su jefe inmediato.
- El control de los documentos externos se realizará por medio de un registro general que en donde constará un listado de todos los documentos que no pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad interno de la institución.

El procedimiento de Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad y sus registros se los puede revisar en el literal A* del “Capítulo Anexos”

2.2 *Control de Registros*

Los registros son documentos mediante los cuales se pueden ingresar datos internos de la organización correspondientes a los diferentes procesos, estos



registros deben ser controlados como requisito del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 2008.

Los registros evidencian que los responsables de los procesos ingresan datos del día a día de sus actividades, correspondientes al cumplimiento de las disposiciones establecidas en los diferentes procedimientos.

El control de los registros se realizará mediante un formato en el cual se identificará la siguiente información:

- **Identificación del Registro:** Esta identificación se realizará mediante el nombre o el código del documento.
- **Almacenamiento:** Se especificará el lugar en donde se almacenan los registros una vez que hayan sido ordenados.
- **Protección y Recuperación:** Es necesario que los registros estén debidamente protegidos en un lugar seguro y debidamente identificado.
- **Tiempo de Retención:** Se definirá el tiempo en el cual deberán ser conservados los registros. Este tiempo se especificará por su usuario según la necesidad de permanencia de la información en cierto lugar.
- **Disposición:** Se definirá la disposición que tendrán los registros, es decir, pueden ser desechados o enviados a una bodega general para su uso posterior. La disposición que se registre en el documento dependerá de su usuario.

Además, se deberá realizar un Listado Maestro de Registros, el mismo que dispondrá el o la Representante de la Dirección. Este listado deberá contener todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

El procedimiento de Control de Registros del Sistema de Gestión de Calidad y sus anexos se los puede revisar en el literal B* del “Capítulo Anexos”

2.3 Auditorías Internas

Es responsabilidad de la Cámara de Comercio de Cuenca llevar a cabo auditorías internas planificadas para determinar que se cumplen con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 2008, en el procedimiento documentado se determinó la siguiente información:

- **Planificación de la auditoría:** Es responsabilidad del Representante de la Dirección planificar las auditorías internas que se realizarán en el año. Para el programa de la auditoría es necesario definir su alcance y metodología, además de la disposición de los responsables de llevar a cabo la auditoría, se definirá también un auditor líder, quien entre otras responsabilidades deberá estar al frente de todo este proceso. En el caso de que la institución cuente con auditores internos, éstos deberán ser calificados mediante una ficha en donde se determinan las condiciones necesarias para que una persona realice el proceso de auditoría.
- **Ejecución de la auditoría:** Una vez que se haya definido la fecha de la auditoría, ésta se llevará a cabo cuando se realice una reunión de apertura dirigida por el auditor líder en donde se presentarán a los auditores responsables, los procesos que van a auditarse, el plan de la auditoría y los recursos asignados para la misma.
- **Desarrollo de la auditoría:** Para el proceso de desarrollo de auditoría, los auditores realizarán entrevistas a los responsables de los procesos, solicitando evidencias objetivas que garanticen el cumplimiento de la Norma ISO 9001 2008, si en el proceso se detectan No Conformidades en ciertos procesos, éstas serán documentadas para proceder a tomar las Acciones Correctivas necesarias.
- **Reunión de cierre:** El auditor líder es el encargado de dirigir y coordinar la reunión de cierre de la auditoría, en donde se expondrá el alcance y el objetivo de la auditoría, el número de no conformidades detectadas y los comentarios de las fortalezas y debilidades del proceso de auditoría.
- **Reporte de auditoría interna de calidad:** El auditor líder será el encargado de realizar el reporte de la auditoría en donde deberá informar el alcance y el objetivo de la auditoría, el programa de auditoría realizado, el grupo de auditores y auditados, conclusiones, comentarios y anexar las notas del auditor.

- **Evaluación de auditoría interna:** Una vez que se haya realizado la auditoría, es importante que los auditados evalúen a sus auditores, estos resultados ayudarán a que el Representante de la Dirección en el próximo plan de auditoría tome la mejor decisión en lo que se refiere a su grupo de auditores internos.
- **Actividades de control y seguimiento de las auditorías de calidad:** Para controlar el desarrollo eficiente de las auditorias, el Representante de la Dirección deberá asegurar que las no conformidades detectadas fueron comunicadas a los responsables de los procesos y que se documentaron en el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, estableciendo la fecha límite para su cierre, cuando se haya cumplido esta fecha, el auditor líder comprobará las acciones tomadas para garantizar su eficacia.
- **Actividades finales de la auditoría de calidad:** Se procede a determinar finalizada una auditoría, únicamente cuando todas las no conformidades detectadas se hayan cerrado.

El representante de la dirección será el encargado de cumplir con el procedimiento de Auditorías Internas.

El procedimiento de Auditorías Internas y sus registros se los puede revisar en el literal C* del “Capítulo Anexos”

2.4 Control del Producto no Conforme

La Cámara de Comercio de Cuenca debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos solicitados, se registren para ser controlados, de esta manera se evitaría la entrega de un servicio que no esté acorde con lo requiere un cliente.

En el procedimiento documentado para la institución se definieron todos los procesos correspondientes a la Cámara de Comercio en los cuales se puede detectar un producto no conforme, el cual hace referencia al incumplimiento de un requisito.



Cuando se detecten no conformidades en algún proceso, éstas serán documentadas con las firmas de responsabilidad necesarias y especificando las acciones a tomar para evitar futuros errores en esos procesos.

Para el caso de la Cámara de Comercio, se documentarán los reclamos emitidos por sus socios, los mismos que deberán ser revisados por el representante de la dirección o por el vicepresidente quienes serán los encargados de proceder a tomar las acciones necesarias que eviten futuros inconvenientes frente a los servicios prestados a sus socios.

El responsable del departamento de Apoyo al Socio, quien tiene relación directa con los clientes, determinará mensualmente las causas de los reclamos emitidos, en el caso de que uno o más reclamos se presenten de manera frecuente, se procederá a documentar en el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, con la única finalidad de determinar su causa raíz y evitar una futura repetición en los mismos.

El representante de la dirección, controlará la correcta ejecución de este procedimiento.

El procedimiento de Control del Producto No Conforme y sus registros, se los puede revisar en el literal D* del “Capítulo Anexos”

2.5 **Acciones Correctivas**

Es necesario tomar acciones para eliminar las no conformidades de los requisitos que solicita un cliente en los servicios o productos recibidos, las acciones correctivas deben ser apropiadas para eliminar las causas de los defectos en los procesos de prestación de servicios en la institución.

Para determinar una acción correctiva en la Cámara de Comercio de Cuenca, se deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

- Detectar las no conformidades presentadas en cualquier proceso.
- Revisar las no conformidades presentadas por incumplimiento de requisitos, especificaciones de procesos, servicios, auditorias internas o externas o cualquier otro proceso que evite el cumplimiento eficaz del



Sistema de Gestión de Calidad. Esta revisión la realizará el Representante de la Dirección.

- Comunicar las no conformidades a los responsables de los procesos, quienes determinarán las causas de su ocurrencia.
- El jefe del área o proceso, determinará las acciones a seguir para que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, además que especificará las fechas límites para la implantación de estas acciones.
- Luego de haber transcurrido el tiempo de la ejecución de la acción, el Representante de la Dirección verificará si la decisión tomada para el cierre de las no conformidades fue eficaz.

El procedimiento de Acciones Correctivas y sus registros se los puede revisar en el literal E* del “Capítulo Anexos”

2.6 *Acciones Preventivas*

La Cámara de Comercio de Cuenca, determinó un procedimiento para determinar e implementar acciones necesarias en donde se revise la eficacia del sistema y se evalúe la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.

Las acciones preventivas sirven para:

- Determinar las no conformidades y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir los reclamos que se presenta por los clientes.
- Evitar las no conformidades en los procesos de prestación del servicio con el objetivo de lograr la conformidad de los requisitos exigidos por un cliente.

Se describió en el procedimiento, la siguiente información para prevenir la causa de las no conformidades:

- La causa de las no conformidades que prevengan una posible acción, puede detectarse en: Procesos, Revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, Reclamos de Clientes, etc.

- Es necesario registrar todas las acciones en un formato determinado.
- Los responsables del área, en donde se detectaron las no conformidades, evaluarán la necesidad de tomar acciones para prevenir su ocurrencia, además se definirán fechas para verificación del cumplimiento y eficacia.
- Los responsables de las acciones deberán presentar registros que evidencien la eficacia de las acciones tomadas al Representante de la Dirección.

El procedimiento de Acciones Preventivas y sus registros, se los puede revisar en el literal F* del “Capítulo Anexos”

Además de los procedimientos nombrados anteriormente que son requisito fundamental para la implementación de la Norma ISO 9001 2008, se requiere de un compromiso de la dirección administrativa de la institución, el mismo que se emite y se difunde a todas las áreas y departamentos. Este compromiso se define a través de la implementación de la política y objetivos de calidad.

2.7 *Implementación de la Política y Objetivos de Calidad*

La política y objetivos de calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. La implementación y difusión determina los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados.

10 “La política de calidad de la empresa es la declaración escrita del compromiso de la dirección general, su función es:

- Comunicar a la organización que se tiene la decisión de mantener el esfuerzo para cumplir los objetivos de calidad.

¹⁰ TABLA, G. (1998). *GUIA PARA IMPLANTAR LA NORMA ISO 9000 PARA EMPRESAS DE TODOS TIPOS Y TAMAÑOS*. MEXICO: MC GRAW HILL

- Establecer que la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos son prioridad en el desarrollo de las actividades operativas y administrativas.
- Ser entendida por todos los niveles de la organización, con el fin de que las actividades se realicen en este marco de referencia.

Debe contener las siguientes características:

- Reconocer la razón de ser de la empresa: esto es, satisfacer los requisitos de los clientes, tanto internos como externos.
- El establecer que es un proceso de mejora continua, ya que los requisitos cambian a través del tiempo y se deben adecuar al mercado para ser más competitivos.
- Debe ser el pilar fundamental para la actuación de la empresa, ya que establece la definición estratégica de la misma por un periodo largo de trabajo.
- Establecer que el futuro de la empresa depende de la calidad de los trabajos desempeñados por todos los integrantes de los departamentos y de cada actuación personal de sus integrantes.
- Establecer la política de calidad que sea dinámica y descrita con sencillez para que todos la entiendan.

Los objetivos de calidad tienen que ser consistentes con la política de la calidad. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción del cliente.

Las características de los objetivos de calidad, son las siguientes:

- Medibles: Para lograr un objetivo se necesitan elementos que ayuden a medir los resultados esperados de manera cuantitativa.
- Alcanzables: Deben ser racionales y que la persona y la empresa tengan la oportunidad de lograrlos.
- Ser un reto: Si el empresario no se da cuenta de su entorno y el cómo está afectando a su empresa, su futuro se limita al trabajo normal y por consecuencia, puede no ser competitivo.

- Deben ser claros: Cada persona debe entender lo mismo de los objetivos. Según el nivel de responsabilidad y autoridad, cada uno debe reaccionar de manera distinta; esto dependiendo del tramo de control que cada quién tenga en la organización.”

La alta dirección de la Cámara de Comercio de Cuenca, estableció la siguiente política de calidad:

“La política de calidad de la Cámara de Comercio de Cuenca, es apoyar el desarrollo empresarial de la ciudad a través de productos y servicios a proporcionar a sus asociados; y al entorno, las herramientas adecuadas para mejorar su gestión, a través de personal calificado y procesos eficientes que mejoren continuamente.”

La Vicepresidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Cuenca, asegura que los objetivos de la calidad incluyen los requerimientos necesarios de servicio y están establecidos en los niveles relevantes de la Institución.

Los objetivos de calidad implementados en la Cámara de Comercio de Cuenca son:

- *La satisfacción de nuestros socios en un 90% basado en encuestas realizadas en el formulario de satisfacción del cliente a un 30% de socios, hasta septiembre de 2011.*
- *Capacitar al personal interno en un 80% anual, hasta septiembre de 2011.*
- *Alcanzar el 85% en el cumplimiento de indicadores por procesos hasta septiembre de 2011.*

La política y objetivos de calidad deben ser difundidos a toda la organización. Es necesaria la verificación del conocimiento de su conocimiento en todos los funcionarios, esta difusión será comprobada en un proceso de auditoría, como requisito del Sistema de Gestión de Calidad.

En esta etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, comprende la influencia de la dirección en la realización de los planes,

obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. Para esta etapa, es fundamental la designación de una persona responsable del Sistema de Gestión de Calidad de toda la organización; quien deberá ejecutar los planes de mejora continua, motivar al personal en el cumplimiento de los procedimientos establecidos en cada departamento, alcanzar las metas a través del seguimiento de indicadores de procesos y verificar a través de un plan de auditorías el desempeño general de toda la organización.

2.8 Nombramiento del Representante de la Dirección

El requisito para el nombramiento del Representante de la Dirección establece que la alta dirección de la organización debe nombrar a una persona que asuma la responsabilidad general del Sistema de Gestión de Calidad. Esta persona puede también realizar otras tareas, pero debe tener la autoridad suficiente dentro de la empresa para asegurar el funcionamiento adecuado del sistema de gestión de la calidad.

La alta dirección designó un miembro de la dirección quién, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

- Establecer y mantener los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad,
- Informar el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

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

Para la Cámara de Comercio de Cuenca, se estableció el nombramiento del Representante de la Dirección a través de un acta en donde la Vicepresidencia designó a la persona encargada del proceso de Coordinación Administrativa como Representante de la Dirección.



El acta de designación del Representante de la Dirección, se lo puede revisar en el literal G* del “Capítulo Anexos”

CAPITULO 3: ESTRUCTURACIÓN DE MANUALES DE CALIDAD, PROCESOS Y FUNCIONES PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

Para el Sistema de Gestión de Calidad, se estructuró el Manual de Calidad como requisito fundamental de la Norma ISO 9001 2008, además se documentó el Manual de Procesos y de Funciones con el fin de describir los métodos de trabajo de la institución y las funciones de los responsables de los procesos.

Para la documentación del Manual de Calidad, se requirió la intervención de la dirección para su redacción, además que con los directivos se puede aprovechar la oportunidad para re plantearse si los objetivos y estrategias que se establecieron estén acordes con la capacidad y estructura de la organización.

Para la estructuración del Manual de Procesos se identificaron cada una de las actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de recursos o información, dan lugar a una o varias salidas. Al disponer de esta información, se identificó de manera precisa de quién proviene cierta información y hacia quién se debería dirigir, además que cada uno de los responsables de los procesos medirá sus actividades a través de indicadores que reflejen el resultado del cumplimiento de objetivos.

En el Manual de Funciones, se requirió la participación de todos los integrantes de la organización, quienes comunicaron sus actividades diarias que luego se documentaron como funciones del cargo, con previa revisión de la Vicepresidencia Ejecutiva, quien se encuentra al frente de la organización.

3.1 CONCEPTO DE MANUAL DE PROCESOS

¹¹“Un manual de procesos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en una unidad administrativa. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen,

¹¹ www.monografias.com. SISTEMAS BASADOS EN NORMA ISO 9000

precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información de formularios y registros necesarios que son entradas para la ejecución de actividades y a su vez se convierten en salidas, dotando información para otro proceso."

La estructuración del Manual de Procesos de la Cámara de Comercio, tiene lugar en la recopilación de todas las actividades que realizan cada uno de los departamentos. Estas actividades se recopilaron a través de la identificación de centros de trabajo.

3.1.1 IDENTIFICACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO Y CARGOS

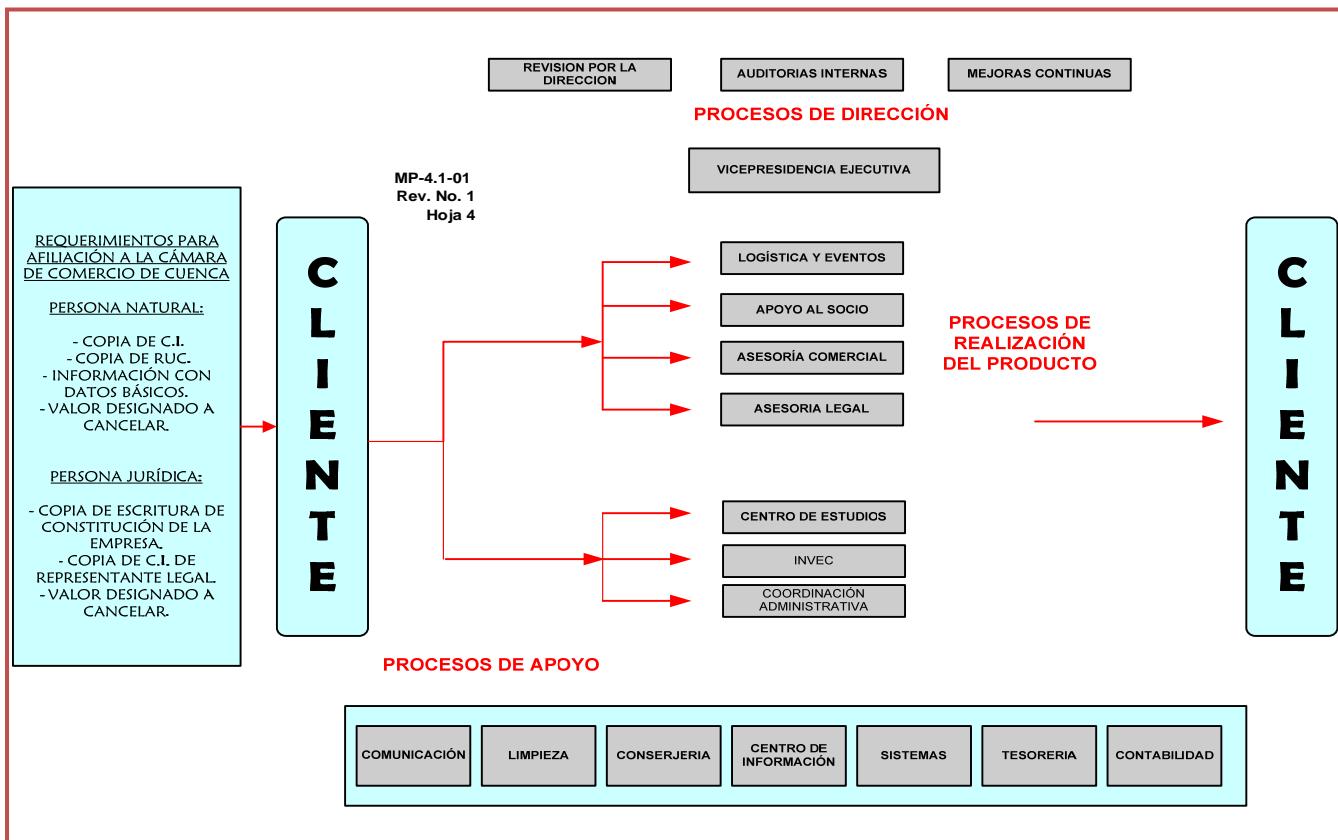
En la Cámara de Comercio de Cuenca se realizó la identificación de cada uno de los centros de trabajo con respecto a sus funciones, con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de desempeño.

La organización institucional realizada en la Cámara de Comercio se basa en objetivos estratégicos de mejoramiento, los cuales deberán ser evaluados para conseguir el éxito con el fin de lograr la satisfacción de clientes en la prestación de servicios.

Las actividades de la institución realizadas en cada uno de los cargos son concebidas como integrantes de un proceso determinado. Desde este punto de vista, la Cámara de Comercio de Cuenca es considerada como un sistema de procesos, relacionados entre sí, en los que las entradas serán generadas por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia sus socios.

En el macro proceso de la Cámara de Comercio, se agruparon los procesos correspondientes a la Dirección, procesos de Apoyo y los procesos de Realización del Producto, cada uno de ellos buscan la satisfacción del cliente, a través de la recepción de sus requerimientos y el cumplimiento de los mismos.

A continuación se refleja el mapa de procesos general de la institución:



¹² Gráfico 2. Mapa de Procesos

3.1.2 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

La documentación de procesos es un método estructurado que se utiliza para la realización del manual que comprende el contexto y los detalles de los procesos.

Los pasos que deben llevarse a cabo para la realización de la documentación de procesos y la creación de un manual son:

- 1) Creación de formato para registro de procesos.
- 2) Posteriormente, la recolección de la información relacionada con el proceso.
- 3) Análisis de la información.
- 4) El cuarto paso es el desarrollo de un manual de todos los procesos que conforman la institución, con los registros necesarios de medición y control.

¹² Gráfico 2. Mapa de Procesos



3.1.3 ASPECTOS IMPORTANTES A DEFINIR EN UN PROCESO

Los aspectos a definir en un proceso para la estructuración de un manual son:

- Objetivo
- Responsable, participantes
- Documentos aplicados (procedimientos o registros)
- Recursos necesarios
- Entradas de otros procesos
- Salidas a otros procesos
- Indicadores de gestión
- Aspectos a controlar

3.1.4 TIPOS DE PROCESOS

Los tipos de procesos que se deben definir en el mapa de procesos, que nos exige la norma son:

- **Dirección:** Son aquellos que dirigen los objetivos de la empresa. Ej.: Mejora Continua, Auditorías, Revisión por la Dirección.
- **Realización del Producto:** Son aquellos procesos que tienen que ver con el proceso productivo, o el proceso directo con la prestación del servicio de la institución. Ej.: Apoyo al Socio, Centro de Estudios, Logística y Eventos.
- **Apoyo:** Procesos que no tienen que ver con el proceso productivo o con la prestación del servicio al cliente, son procesos indirectos que apoyan al producto final. Ej.: Contabilidad, Coordinación Administrativa.

3.1.5 ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

En la Cámara de Comercio de Cuenca, se siguió la siguiente metodología para la estructuración del Manual de Procesos:



1. Identificar el Proceso
2. Señalar a qué departamento pertenece el proceso
3. Señalar responsables del proceso
4. Definir entradas y salidas del proceso
5. Identificar los recursos: Físicos, Humanos, Técnicos y Financieros.
6. Especificar los procedimientos a los cuales corresponde el proceso
7. Establecer indicadores para controlar el desempeño del proceso.

3.1.5.1 MANUAL DE PROCESOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

El Manual de Procesos estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca, se lo puede revisar en el literal H* del “Capítulo Anexos”.

3.1.6 INDICADORES DE GESTIÓN PARA CONTROL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

En la Cámara de Comercio de Cuenca se definieron indicadores para todos los procesos, en donde se identificó:

- Nombre del Indicador
- Meta
- Proceso
- Frecuencia
- Persona Responsable del respaldo de la información.

Para la definición de los puntos nombrados anteriormente se requirió la intervención del Representante de la Dirección, conjuntamente con la Vicepresidencia Ejecutiva y los responsables de los procesos para la aprobación y compromiso de cumplir con el cálculo de los indicadores y la



presentación de los resultados para la toma de acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

A continuación se demuestran los indicadores definidos para los procesos de la Cámara de Comercio.

INDICADORES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA				
NOMBRE DEL INDICADOR	META	PROCESO	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE RESPALDO
NUMERO DE REUNIONES SEMANALES CUMPLIDAS	90%	VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA	MENSUAL	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
ASESORIAS LEGALES POR MES	90%	ASESORIA LEGAL	MENSUAL	CENTRO DE INFORMACIÓN
SATISFACCION AL CLIENTE	90%	LOGÍSTICA Y EVENTOS	MENSUAL	LOGÍSTICA
SATISFACCION AL CLIENTE	90%	APOYO AL SOCIO	MENSUAL	APOYO AL SOCIO
NUMERO DE RECAUDACIONES/MES	90%	ASESORIA COMERCIAL	MENSUAL	ASESORIA COMERCIAL
SATISFACCÓN AL CLIENTE	90%	CENTRO DE ESTUDIOS	MENSUAL	CENTRO DE ESTUDIOS
NUMERO DE PROYECTOS CONCLUIDOS	90%	INVEC	TRIMESTRAL	INVEC
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	90%	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	ANUAL	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	90%	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	TRIMESTRAL	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
NUMERO DE VECES EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	90%	COMUNICACIÓN	MENSUAL	COMUNICACIÓN
NUMERO DE TAREAS CUMPLIDAS	90%	LIMPIEZA	BIMENSUAL	LOGÍSTICA Y EVENTOS
NUMERO DE TAREAS CUMPLIDAS	90%	CONSERJERÍA	BIMENSUAL	LOGÍSTICA Y EVENTOS
NUMERO DE INFORMACIONES ENTREGADAS	90%	CENTRO DE INFORMACIÓN	MENSUAL	CENTRO DE INFORMACIÓN
AVANCE DEL CRONOGRAMA	90%	SISTEMAS	TRIMESTRAL	SISTEMAS
INGRESOS ACUMULADOS VS EGRESOS	90%	TESORERIA	MENSUAL	PERSONAL INTERNO
INGRESOS ACUMULADOS VS EGRESOS	90%	CONTABILIDAD	MENSUAL	PERSONAL INTERNO
NUMERO DE REVISIONES REALIZADAS	90%	REVISION POR LA DIRECCIÓN	ANUAL	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
NUMERO DE AUDITORIAS INTERNAS	90%	ADITORIAS INTERNAS	ANUAL	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
EFICACIA DEL SISTEMA	90%	MEJORAS CONTINUAS	ANUAL	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

3.2 MANUAL DE FUNCIONES. OBJETIVO

El Manual de Funciones, se elaboró con el fin de delimitar las responsabilidades de los empleados de la institución.

El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de la Cámara de Comercio de Cuenca y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, de esta manera, se evitarán funciones y responsabilidades compartidas.

Para la elaboración del Manual de Funciones, se identificaron cada uno de los cargos, basados en el organigrama y en la infraestructura administrativa de la institución.

3.2.1 INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

La institución está conformada por quince departamentos, los cuales desarrollan procesos interrelacionados, en donde la alta dirección insiste en la necesidad de hacer participar y comprometer a cada uno de sus responsables para lograr los objetivos que beneficien a clientes internos y externos. Los departamentos que forman parte de la infraestructura administrativa de la Cámara de Comercio de Cuenca son:

- 1. Apoyo al Socio:** Este departamento está creado exclusivamente para atender las interrogantes de socios, brindándoles dirección en el uso de los servicios dispuestos para ellos.
- 2. Logística y Eventos:** Se encarga de la estructuración y coordinación de eventos para socios, además del asesoramiento y servicio de catering para ofrecer un evento de calidad.
- 3. Asesoría Comercial:** Se encarga de la recaudación de cuotas de socios y del asesoramiento de servicios que presta la Cámara de Comercio de Cuenca, este asesoramiento se lo realiza personalmente a cada uno de los socios en su lugar de trabajo.
- 4. Centro de Estudios:** Este departamento se encarga de brindar apoyo permanente en capacitación, para que los socios y sus empresas puedan adaptarse a los constantes cambios del mercado nacional e internacional.
- 5. Centro de Información:** Presta atención y brinda a las personas los servicios necesarios demostrando una imagen de excelencia como parte de servicio de calidad a los clientes de la Cámara de Comercio de Cuenca.
- 6. Comunicación:** Se encarga de todas las actividades referentes a la imagen corporativa que demuestra la Cámara de Comercio a la comunidad en general.
- 7. Conserjería:** Realiza servicios de mensajería dentro y fuera de la institución.
- 8. Limpieza:** El área de limpieza tiene como responsabilidad dar una imagen ordenada y limpia de la institución con el fin de crear armonía en



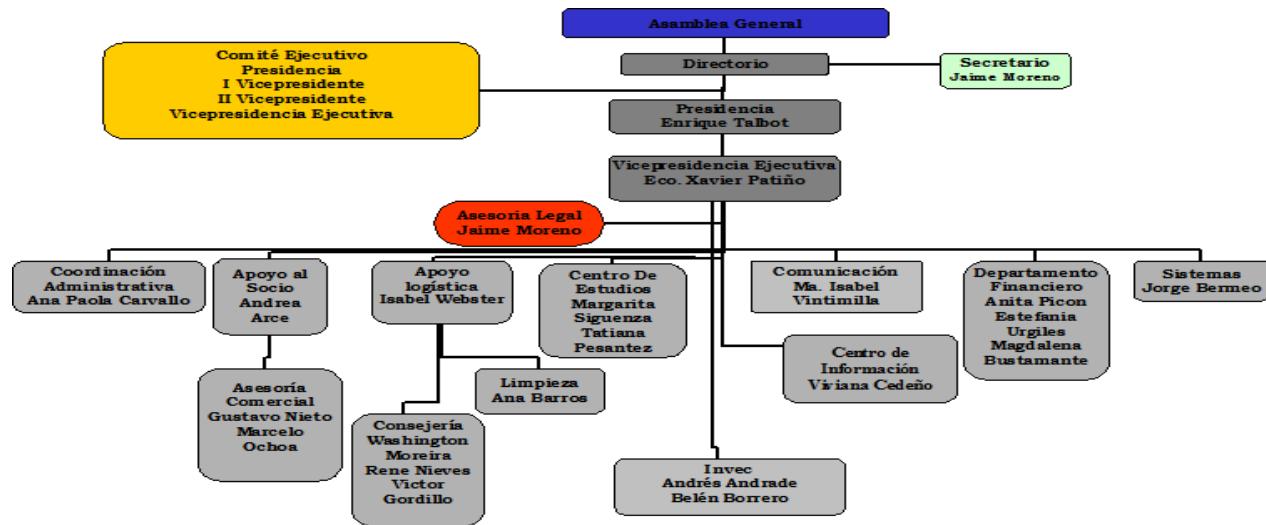
el ambiente de trabajo, además de proporcionar un lugar pulcro para propios y extraños.

9. **Invec:** Es responsable de promocionar y dar seguimiento a las inversiones de interés por parte de los clientes.
10. **Tesorería y Contabilidad:** En este departamento se realiza el control de pagos, gastos, recaudaciones de socios, etc.
11. **Asesoría Legal:** Este departamento se encarga de brindar asesoramiento a funcionarios, directorio y socios en lo que se refiere a problemas legales.
12. **Vicepresidencia Ejecutiva:** La persona encargada de este departamento tiene la responsabilidad de tomar decisiones en la realización de proyectos y la fijación de objetivos de la Cámara.
13. **Coordinación Administrativa:** Este departamento se encarga del manejo de actividades de recursos humanos, selección, capacitación y control de personal, además de atención a clientes y coordinación de actividades con otras cámaras.
14. **Sistemas:** Este departamento tiene como finalidad realizar mejoras en el software, crear programas para control de cuentas contables y agilitar los servicios, además de la creación y actualización de la página web.

De acuerdo a la definición de la infraestructura administrativa de la Cámara de Comercio de Cuenca, se definieron los responsables de cada departamento para establecer el organigrama.

3.2.2 ORGANIGRAMA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

En base a los cargos y a las responsabilidades de cada departamento se estructuró el organigrama de la Cámara de Comercio de Cuenca:



3.2.3 APLICACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

Para el desarrollo del Manual de Funciones, se identificó por cada uno de los integrantes de la institución, los siguientes parámetros.

- Cargo
- Jefe inmediato del responsable del cargo
- Cargo al cual puede reemplazar
- Identificación del responsable de otro cargo que puede realizar las mismas funciones en caso de un reemplazo.
- Responsabilidades del cargo.
- Autoridad que tiene frente a la institución.

3.2.4 MANUAL DE FUNCIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA.

El Manual de Funciones estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca, se lo puede revisar en el literal i* del “Capítulo Anexos”.

3.3 MANUAL DE CALIDAD

Como requisito fundamental de la Norma ISO 9001 2008, es la elaboración del

Manual de Calidad.

¹³"La empresa puede emplear el manual de la calidad para proporcionar el panorama general de su sistema de gestión de la calidad. El mismo que debe incluir:

- Actividades de la empresa
- Características principales del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la interacción entre procesos.
- Política de calidad y objetivos de calidad asociados
- Declaraciones de responsabilidad y autoridad

También el manual de calidad es el documento en donde se registra y justifica las exclusiones del sistema de gestión de la calidad.

El formato del manual de calidad es libre.

La redacción del Manual de Calidad debe difundirse a toda la organización para que se conozcan los principios que regirán los procedimientos y procesos.

Para cada paso es necesario reunir por grupos al personal e informar sobre lo que se está haciendo, los beneficios que reporta tanto a trabajadores como a la empresa y qué se espera de cada persona. Con la formación debe buscarse el compromiso e implicación de cada trabajador.

Las pautas para la redacción del Manual de Calidad consisten en leyes de carácter general, es decir, se debería considerar:

- Los procesos y procedimientos que tienen una tendencia inherente al cambio.
- La vigencia de los documentos del Sistema de Calidad.
- La política y Objetivos establecidos."

El Manual de Calidad de la Cámara de Comercio especifica el sistema de gestión de calidad de toda la organización. Para su elaboración se requirió de

¹³ SEVILLE, ANDRES. (2004). *ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS*. MEXICO: EDICIONES GESTION 2008 S.A



la colaboración de la dirección conjuntamente con cada uno de los responsables de los procesos quienes facilitaron la información requerida para su estructuración.

En el Manual de Calidad de la Cámara de Comercio de Cuenca se incluye:

- El alcance del sistema, incluyendo cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados para el Sistema de Gestión de Calidad o referencia de los mismos.
- La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los recursos asignados para dar un cumplimiento eficaz a las actividades internas de la institución.
- El compromiso de la Presidencia para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual de Calidad estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca, se lo puede revisar en el literal J* del “Capítulo Anexos”.

Además de la documentación de los manuales y procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001 2008, la Cámara de Comercio documentó los procedimientos específicos de algunas de sus actividades internas que son importantes para la entrega final de un servicio de calidad.



CAPITULO 4: PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

Con el objetivo de potenciar la imagen de la institución, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se documentaron procedimientos que describen las actividades de los funcionarios de la institución, los cuales conducen al cumplimiento de las expectativas del cliente.

La documentación de los procedimientos ayuda a:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La documentación de los procedimientos es una actividad que aporta valor a la institución ya que forman parte del historial de las actividades que se realizan diariamente para la prestación de servicios, este mecanismo de documentación aportará para que cada uno de los funcionarios se remita a sus procedimientos y cumpla con las actividades designadas. Para el control de procedimientos, es necesario:

- Aprobarlos antes de su emisión.
- Revisarlos, actualizarlos y re aprobarlos cuando sea necesario.
- Asegurar que son fácilmente identificables y legibles.

4.1 ¹⁴“Características de los procedimientos:

- Dicen: Quién - Cómo - Cuándo - Dónde - Para Qué se usan.

¹⁴ SANCHEZ, ANTONIO. (1978). *LA INSPECCION Y EL CONTROL DE LA CALIDAD*: EDITORIAL LIMUSA 2008 S.A

- Pueden ser multi - o mono departamentales.
- Están disponibles en el punto de uso.
- Se elaboran para ser cumplidos.
- Se modifican siempre que sea necesario cuando exista un cambio de actividades o de responsables del cumplimiento de actividades.

4.1.1 Finalidades de un procedimiento escrito:

Un procedimiento escrito generalmente cumple con las siguientes finalidades:

- *COMUNICA*: Cómo deben hacerse las cosas.
- *EVITA*: La improvisación y la memorización.
- *SISTEMATIZA*: La realización de las actividades.

4.1.2 ¿A quién interesa los procedimientos?:

- Lectores/ usuarios.
- Directores.
- Clientes ya que a través del SGC incrementa la confianza en la calidad.
- Reguladores para el cumplimiento de la legislación
- Auditores: Para verificación del cumplimiento de actividades.

4.1.3 ¿Qué debe incluir un procedimiento?

1. Objetivo: finalidad del procedimiento
2. Alcance: límites de aplicación.
3. Referencias: otros documentos que lo fundamentan y/o complementan.
4. Definiciones: conceptos y términos claves, siglas, abreviaturas.
5. Responsabilidades: quienes responden por la aprobación, implantación, ejecución.
6. Desarrollo: descripción lógica, completa y coherente de las acciones a ejecutar, contiene exigencias del sistema de calidad (requisitos, acciones).
7. ANEXOS documentos (tablas, gráficos, diagramas, modelos, etc.) necesarios para la ejecución del procedimiento.”

4.2 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

En la organización existen procedimientos de apoyo para el resultado final de la prestación de servicios y procedimientos que tienen relación directa con el cliente.

Con la aprobación de la alta dirección se documentaron los siguientes procedimientos:

- Control de Software Administrativo.
- Instrucción para Evaluación de la Competencia del Personal.
- Evaluación de la Satisfacción del Cliente.
- Proceso de Evaluación y Reevaluación de Proveedores y Servicios.
- Procedimiento de Compras.
- Procedimiento de Proyectos.

4.2.1 RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS CON LA NORMA ISO 9001 2008

Los procedimientos documentados para la Cámara de Comercio de Cuenca, hacen referencia a los puntos de la Norma ISO 9001 2008, en donde se especifican los requisitos que deben ser cumplidos por ciertos procesos, los mismos que se deberían auditar para verificar su cumplimiento.

PROCEDIMIENTOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA	PUNTOS A LOS QUE HACE REFERENCIA EN LA NORMA ISO 9001 2008
Control de Software Administrativo	6.3 Infraestructura
Instrucción para Evaluación de la Competencia del Personal	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
Evaluación de la Satisfacción del Cliente	8.2.1 Satisfacción del Cliente
Proceso de Evaluación y Reevaluación de Proveedores y Servicios	7.4.1 Proceso de compras
Procedimiento de Compras	7.4 Compras
Procedimiento de Proyectos	7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio

Los procedimientos mencionados anteriormente fueron redactados con la finalidad de que sean transmitidos de una manera más sencilla a sus usuarios. Durante la ejecución de la documentación se considera necesaria la creación

de registros de calidad, que certifican que se realiza lo que se dice en los procedimientos, es decir, son la evidencia objetiva que es considerada en un proceso de auditoría.

A continuación se describe la documentación que se ejecutó para los procedimientos de la Cámara de Comercio de Cuenca:

4.2.1.1 CONTROL DE SOFTWARE ADMINISTRATIVO

El procedimiento de Control de Software Administrativo, se documentó para explicar el uso adecuado que se le debe dar al programa instalado para los usuarios de la Cámara de Comercio de Cuenca.

Este procedimiento abarca las directrices para la ejecución de los módulos que conforman el sistema como son: Entradas de datos, procesos y los informes que se generan. El contenido de este procedimiento abarca:

- Módulo de Contabilidad
- Módulo de Compras
- Módulo de Pedidos
- Módulo de Ventas
- Módulo de Inventarios

El procedimiento de Control de Software Administrativo estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca, se lo puede revisar en el literal K* del “Capítulo Anexos”.

4.2.1.2 INSTRUCCIÓN PARA EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Este procedimiento fue creado para determinar los parámetros de evaluación de la competencia del personal de la institución. El objetivo de la creación de este procedimiento es asegurar que cada uno de los trabajadores de la Cámara de Comercio de Cuenca cumpla eficientemente las actividades asignadas de acuerdo a sus capacidades y conocimientos adquiridos.

Para el cumplimiento de este objetivo, se determinó la instrucción para la evaluación del nivel administrativo, ejecutivo y operativo.

La evaluación del personal se determinó a través de la matriz de competencia

en donde se establecieron cuatro criterios:

- **Educación:** En este criterio se evalúa el nivel de educación de los funcionarios. Se asignó el nivel de acuerdo al cargo, es decir, si el funcionario necesita de conocimientos extras para el desarrollo de sus actividades, el nivel de educación será mayor.
- **Formación:** En este criterio se evalúan las capacitaciones internas o externas que el funcionario haya recibido y que aporte valor en su trabajo, es decir, son capacitaciones con temas afines al cargo que desempeña actualmente en la organización.
- **Habilidades y Destrezas:** Las habilidades y destrezas se asignaron de acuerdo a los requerimientos que se exigen para el desarrollo de ciertas actividades, es decir, de acuerdo al cargo que desempeña el funcionario. El concepto de las habilidades y destrezas fueron asignadas según un diccionario de competencias.
- **Experiencia:** La experiencia se evalúa por los años en que el trabajador desarrolló funciones similares a las que realiza actualmente en la Cámara de Comercio de Cuenca.

Estos criterios fueron aplicados para cada uno de los funcionarios de la Cámara de Comercio, la matriz se ejecuta luego de los tres meses que ingresa el persona a laborar, a partir de esta fecha transcurren seis meses y se emite la Evaluación de Desempeño, ésta evaluación consta de 8 factores, agrupados en dos categorías: Conocimiento del Trabajo y Características Personales.

- **Conocimiento del trabajo:** En este punto se evaluará la Calidad del trabajo, en donde se determinará el grado de precisión, eficacia y esmero con la que el funcionario realiza el trabajo con respecto al sistema de calidad. Además se evaluará el Rendimiento del Trabajador, en donde se demuestra que el trabajador ha cumplido lo solicitado por su jefe inmediato.
- **Características Personales:** Dentro de las características personales, se evaluará el grado de Cooperación que tiene el trabajador, es decir, la voluntad, interés y actitud para ayudar a otras personas. Se evaluará

además la Puntualidad del trabajador en su trabajo y acciones determinadas por su jefe inmediato, la Responsabilidad, en donde el trabajador será evaluador por el grado de conciencia en la realización de sus obligaciones y la aptitud para proveer consecuencias que se deriven de su trabajo. Dentro de este parámetro es necesario evaluar las Relaciones Interpersonales, es decir, el grado de integración que el trabajador tiene con sus compañeros y jefes. Es importante también valorar el grado de Iniciativa que tiene el trabajador, demostrado en su capacidad e ingenio para sugerir ideas, procedimientos que agiliten y mejoren el trabajo.

El procedimiento de Instrucción para Evaluación de la Competencia del Personal estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca y sus anexos se los puede revisar en el literal L* del “Capítulo Anexos”.

4.2.1.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El procedimiento para evaluar la Satisfacción de los Socios, se estableció para que cada mes posterior a los servicios entregados por la institución, se registren a través del call center todos los comentarios del cliente, esta evaluación será por muestreo a un 10% de socios y clientes.

En esta evaluación, el responsable del departamento de Apoyo al Socio, realizará encuestas a los clientes, en donde solicitará la siguiente información:

- Grado de cordialidad en la atención de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Cuenca.
- Atención por parte del Departamento de Apoyo al Socio en la respuesta a las inquietudes de los clientes.
- Estado de la infraestructura de la institución, para la prestación de servicios a los cuales puede acceder el socio.
- Grado de satisfacción en los beneficios que ofrece la institución.

Las opciones que tiene el socio para la respuesta a las preguntas mencionadas anteriormente son: Muy satisfecho, Satisfecho e Insatisfecho.



Además de la evaluación de la satisfacción del cliente, se documentarán los reclamos que se emitan, en el caso de que un socio no esté satisfecho en algún servicio que haya recibido. En el registro de reclamos de calidad se documentará la siguiente información:

- Definición del reclamo.
- Fecha de emisión del reclamo.
- Análisis del reclamo.

El procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del Cliente estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca y sus anexos, se los puede revisar en el literal M* del “Capítulo Anexos”.

4.2.1.4 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

El proceso de Evaluación y Reevaluación de Proveedores se estableció con el fin de contar con un grupo de proveedores de productos y servicios contratados, debidamente seleccionados, evaluados y re-evaluados periódicamente, que garanticen el cumplimiento de los requisitos especificados por la institución.

A continuación se describirán los parámetros que se establecieron en el procedimiento para garantizar que se evalúa y se re evalúa correctamente a los proveedores de la institución:

- Se realiza una lista general de todos los proveedores con los que trabaja la institución, en esta lista se incluirán proveedores de productos y servicios.
- Se debe enviar a todos los proveedores que constan en la lista un formato en donde se le solicita la información de sus datos, además de la información de que interesaría a la institución como clientes, por ejemplo, garantía que ofrece, formas de pago, crédito, etc.
- Una vez que se hay recopilado la información de los proveedores, se procede a realizar la evaluación. Esta evaluación se realizará en base a 3 criterios: Estratégicos, Financieros y Tecnológicos.

- Los parámetros de cada uno de los criterios serán calificados en un rango del 1 al 4, siendo 4 la fortaleza del proveedor. Esta información será registrada en el formato de Evaluación de Proveedores.
- Cada año se procederá a realizar la re evaluación de los proveedores, en donde se considerarán los criterios de Calidad, Oportunidad y Precio. Estos criterios serán evaluados en un rango de puntaje del 1 al 5. La información se registrará en el formato de Re evaluación de Proveedores.

Las personas responsables de cumplir con la evaluación y re evaluación de los proveedores son quienes tienen relación directa con el proveedor.

El procedimiento de Evaluación y Reevaluación de Proveedores y sus anexos se los puede revisar en el literal N* del “Capítulo Anexos”.

4.2.1.5 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Se desarrolló este procedimiento para unificar en todos los departamentos el proceso para la realización de compras de productos y servicios. El alcance de este procedimiento aplica desde la solicitud de compra por parte de los funcionarios que requieran de algún producto o servicio hasta el ingreso de producto solicitado a la institución.

El procedimiento aplica para proveedores calificados, para compra de productos nuevos, para la confirmación de la compra, seguimiento a los proveedores y la recepción de los productos.

Se definió que cualquier funcionario que solicite la compra de un producto o servicio comunicará al Departamento de Contabilidad el requerimiento, en donde se verificarán los precios, cantidad, fecha de entrega y proveedor seleccionado.

Toda compra que se realice deberá ser aprobada por Vicepresidencia Ejecutiva.

Una vez que el producto haya ingresado a la institución, el responsable de la compra revisará si éste cumple con las especificaciones requeridas para



proceder a dar el uso correspondiente.

El procedimiento de Compras estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca, se lo puede revisar en el literal O* del “Capítulo Anexos”.

4.2.1.6 PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS

La finalidad de la institución es la elaboración de proyectos que beneficien a la comunidad en general representada por los comerciantes de la ciudad de Cuenca.

Algunos de los responsables de los departamentos, deberá buscar las mejores propuestas para elaborar un proyecto que sea un aporte para la institución, este proyecto deberá ser evaluado por la dirección para dar paso a su ejecución.

Se realizó un registro unificado para cada uno de los proyectos que se desarrollen dentro de la institución, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los responsables que lleven a cabo la propuesta.

En el registro se determinará la siguiente información:

- Nombre del proyecto.
- Responsables de su ejecución.
- Objetivos favorables que beneficien eficazmente a la institución y a sus usuarios.
- Argumentos desfavorables, en el caso de que se presente en la propuesta algunos parámetros que no cumplan con el objetivo propuesto.
- Fecha de inicio y fecha final del proyecto.
- El alcance de la ejecución que se la irá controlando por porcentaje, en un rango del 20% al 100 %.
- Las actividades que deberán cumplirse.
- Los recursos que se necesiten para la ejecución del proyecto: humanos, materiales, técnicos, etc.



La información descrita anteriormente, permitirá llevar un correcto control de la propuesta establecida por algún miembro de la organización y exigirá su culminación exitosa.

El Procedimiento de Proyectos estructurado para la Cámara de Comercio de Cuenca y su anexo se los puede revisar en el literal P* del “Capítulo Anexos”. Una vez que se haya culminado con el proceso de documentación y con la difusión respectiva de todos los componentes del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa requiere evaluar su estado a través de la realización de una auditoría externa.

Para conseguir la certificación de la Norma ISO 9001 2008, la Cámara de Comercio requiere realizar una auditoría, en donde una entidad externa garantice que se puede conseguir la certificación, es decir, asegurar que se cumple con procesos de calidad reflejados en la satisfacción de sus clientes.



CAPITULO 5: AUDITORIAS: INTERNA, PRE AUDITORIA, AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN.

¹⁵“Se considera al sistema como un sistema dinámico y si no se mejora día a día, no llega a ser útil sino que se convierte en un paso más a realizar en el proceso, que no añade ningún valor. Es por ello que se estipulan revisiones periódicas y se prevé que ocasionalmente se realice algún cambio de proceso por una serie de razones (nuevos productos, detección de mejoras, reclamaciones de clientes, cambios de tecnología, etc.)”

Estas revisiones se las considera como revisión por la dirección en la Norma ISO, las mismas que se deben cumplir ya que aseguran su continua conformidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan a intervalos planificados, además que se deben mantener registros en donde se demuestre el cumplimiento de las mismas.

Para realizar la Revisión por la dirección, se debe contar con la siguiente información:

- Resultados de las auditorías
- Retroalimentación de los clientes.
- Resultados del funcionamiento de los procesos y de la conformidad de los productos y servicios.
- Seguimiento de las revisiones anteriores.
- Cambios que afectan al Sistema de Gestión de Calidad

A su vez el resultado de la realización de las revisiones proyecta la siguiente información:

- Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejora de procesos, productos y servicios.

¹⁵ SEVILLE, ANDRES. (2004). *ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS*. MEXICO: EDICIONES GESTION 2008 S.A

- Necesidades de recursos.

La revisión de la Dirección efectuada en la Cámara de Comercio de Cuenca, se la puede verificar en el literal Q* del “Capítulo Anexos”.

Cada uno de los procedimientos mencionados anteriormente, los manuales, registros y los requerimientos de la Norma ISO 9001 2008, deben someterse a un proceso de auditoría, en donde se verifique que la implantación del Sistema de Gestión de Calidad cumpla con los requisitos que certifiquen que la organización mantiene un proceso de calidad que se refleja en la satisfacción de los clientes.

5.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA

La Norma ISO 9001 2008, define a la auditoría como:¹⁶“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.”

5.1.1 CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA

Las características de una auditoría son:

- **17” Sistemática:** Porque está contenida en un programa que define un período y las fechas de realización, tanto de las auditorías internas como externas.
- **Independiente:** Por el hecho de que los auditores participantes, ya sean internos o externos, no están vinculados directamente con el proceso auditado. (Los auditores no deben auditar su propio trabajo).
- **Documentada:** Porque genera la documentación indispensable para llevar a cabo las auditorias, incluyendo los reglamentos, procedimientos

¹⁶ Norma ISO 9001 2008

¹⁷ JURAN, JOSEPH. (2008). CALIDAD TOTAL.ESPAÑA.MC GRAW HILL



y los registros que se generan como: informes de auditoría, registros, de participación, listas de verificación, etc.”

5.1.2 IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA

La importancia de la realización de auditorías a los Sistemas de Gestión de Calidad reside en que; brinda las oportunidades de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia del sistema, al proporcionar información consistente del estado en que se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 AUDITORÍA INTERNA

La organización debe llevar a cabo auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos de la Norma ISO y se mantiene de manera eficaz.

Se debe definir el programa de auditoría, las notas del auditor, y el informe que deberá ser presentado a la organización, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorías. Sus resultados permitirán tomar las acciones necesarias de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

En la Cámara de Comercio de Cuenca se efectuó la auditoría interna para verificar que los requisitos de la Norma ISO 9001 2008 se están cumpliendo.

El Programa de Auditoría, Notas del Auditor e Informe de Auditoría Interna, se lo puede revisar en el literal R* del “Capítulo Anexos”.

La Cámara de Comercio de Cuenca, para validar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad contrató a una empresa especializada en Certificación como es Bureau Veritas.

¹⁸“Bureau Veritas es líder en el diseño e implementación de soluciones formativas orientadas a incrementar el valor económico de las organizaciones. Aporta soluciones acordes con las necesidades de las pequeñas y medianas empresas, los grandes grupos internacionales y las instituciones de administración pública.

¹⁸ <http://www.bureauveritas.com.ec/html/certif01.html>



El liderazgo y presencia internacional de Bureau Veritas en las áreas de calidad, ambiente, seguridad, salud ocupacional, seguridad alimentaria y responsabilidad social, permite presentar una opción inmejorable en el proceso de certificación.

Bureau Veritas Certification (Bureau Veritas Ecuador) ofrece a sus clientes servicios que cubren las auditorias y certificación de los Sistemas de Gestión basados en normas o especificaciones reconocidas.

Para lograr y mantener la certificación, los clientes deben desarrollar y mantener sus Sistemas de Gestión de acuerdo con las normas de referencia, permitiendo que Bureau Veritas lleve a cabo las auditorías de sus sistemas y otros requerimientos definidos en el Contrato de Certificación.”

La Cámara de Comercio emitió una solicitud de certificación a Bureau Veritas, esta solicitud fue emitida por parte del Representante Legal de la institución.

A través de esta solicitud Bureau Veritas requiere de la Cámara de Comercio de Cuenca la siguiente información:

- 1.** Razón Social de la Institución.
- 2.** Nombre del Representante Legal, teléfono y mail.
- 3.** Nombre del Representante de la Dirección, teléfono y mail.
- 4.** Alcance de Certificación
- 5.** Detalle de las cláusulas no incluidas en el sistema.
- 6.** Detalle de los procesos
- 7.** Número de empleados
- 8.** Detalle de turnos y horarios de turnos

Una vez aceptada la oferta/contrato, el proceso de certificación puede iniciar.

Los servicios de certificación son acordados en el contrato entre el cliente y Bureau Veritas.

Bureau Veritas realizó en la Cámara de Comercio la Pre Auditoría y la Auditoría de Certificación, mediante las cuales se validó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La pre auditoría y la auditoría de certificación se consideran dentro del Sistema de Gestión de Calidad como auditorías externas.

¹⁹“Auditoría Externa: Se llevan a cabo por personal totalmente independiente de la empresa, como puedan ser las auditorías realizadas a una empresa proveedora por encargo de sus clientes, o auditorías realizadas en la propia empresa por un consultor externo. Dentro de este tipo de auditorías destacan actualmente aquellas solicitadas a una empresa certificadora e independiente, con el objeto de conseguir la certificación del sistema de calidad que verifique el cumplimiento de todos los requisitos específicos establecidos en alguna de las normas de la serie ISO 9000 o equivalentes.”

5.3 PRE AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

La Pre Auditoría de Certificación es una etapa opcional que tiene como objetivo, verificar el grado de preparación de la empresa para la auditoría de certificación. Esta auditoría no forma parte del proceso de certificación y sus resultados no son utilizados como evidencia de la auditoría de certificación. Al final de la auditoría, se presenta un informe de los hallazgos es presentado para la institución, este informe permitirá tomar las acciones correctivas que evitarán hallazgos sobre las no conformidades detalladas en el informe.

La Cámara de Comercio de Cuenca, realizó la Pre Auditoría de Certificación, sus resultados son confidenciales y pueden ser revisados únicamente por la institución.

Una vez culminada la Pre Auditoría de Certificación, se procedió a realizar la Auditoría de Certificación de la Norma ISO 9001 2008.

5.4 AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

La auditoría de Certificación debe realizarse en un plazo no mayor a los noventa días de la pre auditoría de certificación, en esta etapa Bureau Veritas cumple con dos fases:

5.4.1 FASE 1. REVISIÓN ESTRUCTURAL:

En esta fase se realiza la revisión del marco legal relacionado a las actividades

¹⁹ LUIS CUATRECASAS. (2008). *Gestión Integral de la Calidad, Implementación, Control y Certificación.* GESTIÓN 2008

productivas o de prestación de servicios. Además se analiza el manual del sistema de gestión, en donde se incluyan los procesos, su secuencia e interacción y las exclusiones permitidas. Se evidencia la última revisión por la Dirección y la realización de la auditoría interna.

5.4.2 FASE 2. REVISIÓN DOCUMENTAL:

En esta fase se verifica la documentación de los procedimientos, manuales y registros, los mismos que deben ser difundidos a los usuarios de la organización, esta difusión debe ser controlada mediante un procedimiento.

Además se comprueba la difusión de la política y objetivos de calidad, entrevistando a los trabajadores de la institución y verificando su entendimiento.

Las observaciones, comentarios generales y no conformidades identificadas durante la auditoría son discutidos y acordados durante la misma.

El equipo auditor presentó a la institución, el resultado de la auditoría con los hallazgos respectivos en cada proceso, este informe no puede ser presentado por la confidencialidad del documento, es decir, las únicas personas que tienen acceso son las personas auditadas.

Una vez que se haya verificado que los requisitos son cumplidos de acuerdo a lo exigido por la Norma ISO 9001 2008, la empresa externa considera o no el siguiente paso que es la certificación.

La Cámara de Comercio de Cuenca cumplió con todos los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001 2008 y cuenta hoy con la certificación y validación del Sistema de Gestión de Calidad.

Todas las empresas certificadas por Bureau Veritas, inmediatamente ingresan a su página web, en donde se verifica que el proceso de certificación fue validado. En el Anexo S* del “Capítulo Anexos”, se puede comprobar que la Cámara de Comercio de Cuenca hoy cuenta con su certificación de la Norma ISO 9001 2008, al formar parte del banco de datos de todas las empresas del Ecuador que han sido certificadas.

Una vez que se realizó la certificación de la Norma ISO 9001 2008, la Cámara de Comercio de Cuenca, reunió a sus directivos para la celebración de este evento, el anuncio en el periódico de esta certificación, se lo puede revisar en el anexo T* del “Capítulo Anexos”.



CAPITULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES:

La realización de esta tesis, logró que se organice de manera eficaz cada uno de los procesos correspondientes a la Cámara de Comercio de Cuenca, alcanzando el éxito a través de la Certificación de la Norma ISO 9001 2008, por parte de la empresa especializada en certificaciones a nivel mundial como es BUREAU VERITAS.

En el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se logró, una estructura adecuada de los integrantes de la institución basada en funciones definidas para cada uno de los cargos, además de la organización a través del organigrama y el mapa de procesos en donde se describen los procesos dirigidos a la prestación de servicios, los procesos de dirección y los procesos de apoyo, esta definición de procesos permitió que se especifiquen las entradas y salidas de las actividades y la interacción entre cada uno de ellos.

Se logró potenciar la imagen de la Cámara de Comercio de Cuenca, frente a sus socios y clientes futuros, asegurando su satisfacción con servicios de calidad; además que mediante la documentación de los reclamos y la encuesta de satisfacción del cliente permite dar seguimiento a sus inquietudes y requerimientos.

Se adquirió una visión de calidad fomentando la mejora continua en las relaciones internas entre empleados, relaciones con proveedores y con socios en general.

La institución mejoró la calidad en los servicios derivada de procesos más eficientes, en donde se renovaría la captación de nuevos clientes, entregando servicios que satisfacen plenamente sus necesidades. Estos servicios se ven reflejados a través del trabajo constante con proveedores calificados, personal evaluado periódicamente de acuerdo a sus habilidades y destrezas y sobre todo una dirección comprometida con la constante mejora del sistema.



6.2 RECOMENDACIONES:

- Mantener el apoyo y liderazgo de la Presidencia y Vicepresidencia para continuar con la certificación de la Norma ISO 9001 2008.
- Formalizar los mecanismos de comunicación interna en la Cámara de Comercio y mantener evidencia documentada que demuestre su cumplimiento.
- Desarrollo de capacitaciones en temas de calidad y de la Norma ISO con la finalidad de generalizar los conocimientos entre todos los miembros de la organización para que se promueva una cultura de calidad.
- Se recomienda cumplir con un programa de auditorías internas, el mismo que permitirá tomar las acciones necesarias para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Buscar y trabajar con proveedores calificados que cumplan los criterios de evaluación como proveedores tipo A, según lo indicado en el procedimiento de Evaluación y Reevaluación de Proveedores.
- Actualizar continuamente los manuales, procedimientos, fichas y registros según los cambios que se realicen internamente por parte de los responsables de los procesos, esta actualización evitará un mal manejo de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se recomienda mantener la certificación de la Norma y realizar las actualizaciones necesarias que se requieran para continuar con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFIA

- ACHIG,LUCAS, 1991, Guías y Formularios para la Elaboración del Diseño de Tesis, Edit. Instituto de Investigaciones Sociales, Cuenca.
- CUATRECASAS, L. (2008). *GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD*. BARCELONA: DIAZ DE SANTOS.
- SIERRA, I. H. (09 de 10 de 2009). www.mailxmail.com. "Curso de Gestión de Calidad"
- SEVILLE, ANDRES. (2004). *ISO 9000 EN EMPRESAS DE SERVICIOS*. MEXICO: EDICIONES GESTION 2008 S.A
- TABLA, G. (1998). *GUIA PARA IMPLANTAR LA NORMA ISO 9000 PARA EMPRESAS DE TODOS TIPOS Y TAMAÑOS*. MEXICO: MC GRAW HILL
- SANCHEZ, ANTONIO. (1978). *LA INSPECCION Y EL CONTROL DE LA CALIDAD*: EDITORIAL LIMUSA 2008 S.A
- JURAN, JOSEPH. (2008). *CALIDAD TOTAL*.ESPAÑA.MC GRAW
- <http://www.wikipedia.com/SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD/definición>
- <http://corporacion3d.com.ISO 9000.SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD>
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/29.htm>
- <http://www.monograffas.com. SISTEMAS BASADOS EN NORMA ISO 9000>
- <http://www.bureauveritas.com.ec/html/certif01.html>
- <http://www.cccuenca.com.ec/index.php?idC=31>
- *Norma ISO 9001 2008*

ANEXOS

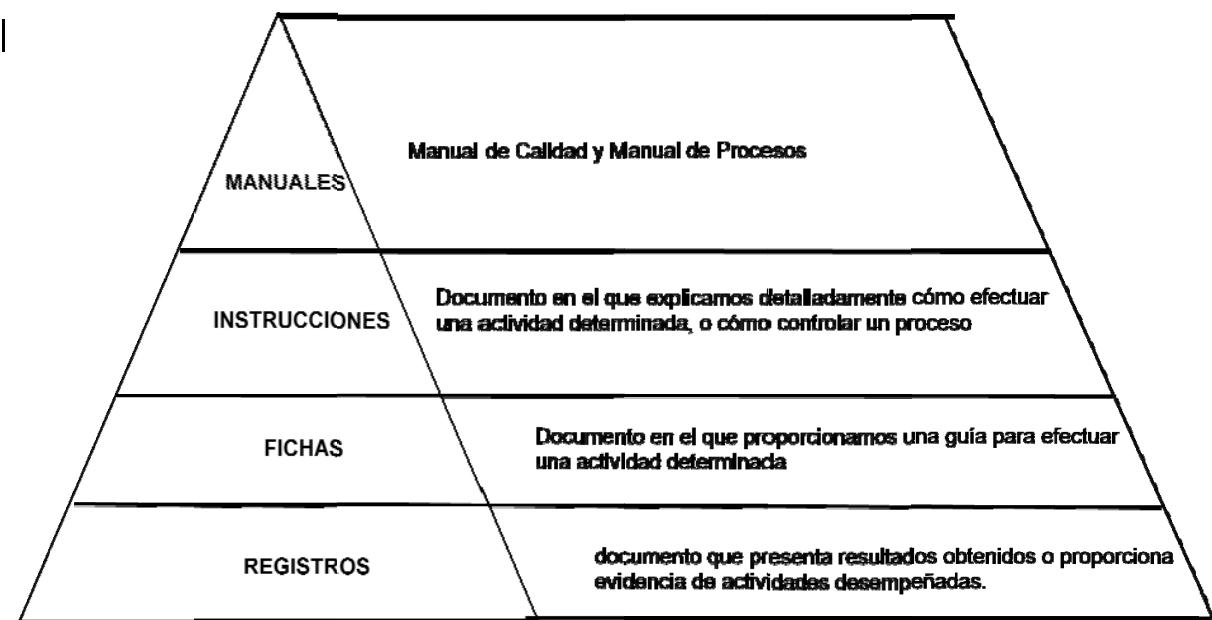
 <p>CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA</p>	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 4.2.3 - 01
		Revisión No. : 2
	Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Calidad
		Hoja 1 de 5
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010 /09 Firma:

<p>CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA</p>	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 4.2.3 - 01
		Revisión No. : 2
	Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Calidad
		Hoja 2 de 5

4.1.1 Estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

La documentación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad está estructurada de la siguiente manera:

- Manual de Calidad
- Manual de Procesos
- Procedimiento
- Fichas
- Registros



4.1.2 Elaboración de los documentos

Las funciones responsables de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad, elaboran las instrucciones, fichas y registros.

4.1.3 Codificación

Codificamos nuestros documentos con un código alfa-numérico, formado de la siguiente manera:

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 4.2.3 - 01
	Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión No. : 2
		Calidad
		Hoja 3 de 5

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 4.2.3 - 01
	Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión No. : 2
		Calidad
		Hoja 4 de 5
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/10 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/10 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/10 Firma:



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 4.2.3 - 01
	Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Revisión No. : 2
		Calidad
		Hoja 5 de 5
5.- RESPONSABLE Todos las personas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad son responsables de ejecutar y cumplir este procedimiento.		
6.- ANEXOS A este documento se anexan: RGC-4.2.3-01 Control de copias de entrega de documentos. RGC-4.2.3-02 Maestro de documentos del sistema de gestión de calidad RGC-4.2.3-03 Solicitud de modificaciones RGC-4.2.3-04 Lista maestra de documentos externos		
7.- DOCUMENTOS ASOCIADOS A este instrucción van asociados los siguientes documentos: La norma ISO 9001:2008 PGC-4.2.4-01 Control de registros del Sistema de Gestión de Calidad		
8.- DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Ver registro RGC-4.2.3-01 Control de copias y entrega de documentos		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/10 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/10 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/10 Firma:



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

CONTROL DE COPIAS DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

ISO 9001:2008

RGC-4.2.3-01

Rev. 01

Fecha: _____

Responsable



LISTA MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

CC
CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

ISO 9001 2008
RGC-4.2.3-04
Rev. 01

Fecha:

CODIGO	DOCUMENTO	No. REVISION	No. HOJAS	ENTREGADO A	RECIBI CONFORME

Elaborado Por



MAESTRO DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**ISO 9001 2008
RGC-4.2.3-02
Rev. 01**

Fecha:

Elaborado Por



SOLICITUD DE MODIFICACIONES

RGC-
4.2.3-03

DESCRIPCIÓN: _____

CÓDIGO: _____

PROCEDIMIENTO

SOLICITADO POR: _____

REGISTRO

FECHA: _____

FICHA

I	M	E	Nº HOJA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	Nº REV

I = incluir, M = modificar, E = eliminar

OBSERVACIONES:

SOLICITADO
POR:APROBADO
POR:



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	IGC - 4.2.4 - 01
		Revisión No. : 2
	Control de registros del Sistema de Gestión de Calidad	CALIDAD
		Hoja 1 de 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD	IGC - 4.2.4 - 01
	Revisión No. : 2
Control de registros del Sistema de Gestión de Calidad	CALIDAD
	Hoja 2 de 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS DE CALIDAD

ELEMENTO: _____

RESPONSABLE: _____

ISO 9001:2008

RGC-4.2.4-01

Rev. Nro. 1

AREA Ó DPTO: _____

FEC AÑO | MES | DÍA

NOMBRE Y/O CODIGO	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO			PROTECCION Y RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
		RECOLECCION	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO			

JEFE INMEDIATO



SISTEMA DE CALIDAD

PGC-8.2.2-01

Revisión No. : 2

Auditorías Internas

Calidad

Hoja 1 de 6

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



SISTEMA DE CALIDAD

PGC-8.2.2-01

Revisión No. : 2

Auditorías Internas

Calidad

Hoja 2 de 6

Control del proceso

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



SISTEMA DE CALIDAD

PGC-8.2.2-01

Revisión No. : 2

Auditorías Internas

Gestión de Calidad

Hoja 3 de 6

Control del proceso

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



SISTEMA DE CALIDAD

PGC-8.2.2-01

Revisión No. : 2

Auditorías Internas

Calidad

Hoja 4 de 6

Control del proceso

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



SISTEMA DE CALIDAD	PGC-8.2.2-01
	Revisión No. : 2
Auditorías Internas	Calidad
	Hoja 5 de 6
Control del proceso	

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



SISTEMA DE CALIDAD	PGC-8.2.2-01
	Revisión No. : 2
Auditorías Internas	Calidad
	Hoja 6 de 6
Control del proceso	

7. Documentos Asociados

A este documento van asociadas los siguientes documentos:

PGC-8.5.3.01 ACCIONES PREVENTIVAS

PGC-8.5.2.01 ACCIONES CORRECTIVAS

8. Distribución de documentos

Ver RGC-4.2.3-01 Control de copias y entrega de documentos

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



CRITERIOS DE CALIFICACION PARA AUDITORES INTERNOS

ISO9001 2008
RGC-8.2.2-04
Rev. 01

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

FECHA DE CALIFICACION: _____

A) NIVEL DE AUTORIDAD

SI _____ NO _____

B) EXPERIENCIA

PROFESIONAL SI _____ NO _____

C) RESPONSABILIDAD FRENTA A REQUISITOS DE LA NORMA

SI _____ NO _____

D) CURSO AUDTORES

SI _____ NO _____

NOTA: En caso de no cumplir con alguno de estos literales, es responsabilidad del Representante de la Dirección aprobarlo como Auditor

El nivel de autoridad esta definido en el Organigrama

VICEPRESIDENCIA

REPRESENTANTE DIRECCION



Evaluación de Auditoría

ISO 9001

2008

RGC-8.2.2-

05

REV. 01

De manera muy confidencial le solicitamos a usted evaluar al personal que realizó el proceso de auditoría en su área con el fin de darle continuidad a las competencias de los auditores de la Cámara de Comercio de Cuenca. Su objetividad es muy importante para las decisiones que se deriven de su análisis. Su calificación se debe ordenar en una escala de valores de 1 a 5, así: 1= Deficiente, 2= Regular, 3= Aceptable, 4= Bueno y 5= Excelente.

Fecha:

Nombre del Evaluador:

De la Auditoría	Aspectos	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
	1. Oportunidad en la notificación del Programa de Auditoría					
	2. Claridad en la notificación del Programa de Auditoría.					
	3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.					
	4. Enfoque y orientación de la auditoría					
	5. Horario de la auditoría					
	6. Cómo calificaría la auditoría en general.					



Nombre del Auditor a Evaluar:

Del Auditor	Aspectos	1	2	3	4	5
	1. Cumplimiento del horario de la de auditoría.					
	2. Orden, claridad y coherencia de las preguntas realizadas durante la entrevista.					
	3. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.					
	4. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.					
	5. Eficiencia en el uso de tiempo de auditoría.					
	6. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoria.					
	7. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.					
Observaciones y Sugerencias:						



INFORME DE AUDITORIA

RGC-8.2.2-
03
Rev.01

|Fecha: _____

[Large area for signature, consisting of 20 horizontal lines for a total of 21 lines]

AUDITOR LIDER

FIRMA



NOTAS DE AUDITOR

AUDITOR:

LUGAR:

FECHA:

ISO 9001
2008

2008

RGC-8.2.2-02

Rev. 01

Página



PROGRAMA DE AUDITORIA

Fecha: _____

ISO 9001 2008

Auditor Lider: _____

RGC-8.2.2-01

Equipo Auditor:

Rev.01

Representante de la Dirección

Auditor Lider



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	IGC-8.3-01
		Revisión No. : 2
	Control de producto no conforme	Gestión de Calidad
		Hoja 1 de 2

Apoyo al Socio, Asesoría Legal, Apoyo Logística, Asesoría Comercial, Centro de Estudios, Invec, Coordinación Administrativa, Comunicación, Centro de Información, Sistemas, Tesorería, Contabilidad, Vicepresidencia Ejecutiva.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



	SISTEMA DE CALIDAD	IGC-8.3-01
		Revisión No. : 2
	Control de producto no conforme	Gestión de Calidad
		Hoja 2 de 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

ISO 9 001 2008

RGC-8.3-01

Rev.Nro.1

Nombre / Proveedor: _____

Código o
Lote: _____

FACTURA: _____

Cantidad _____

NO CONFORMIDAD: _____

PROCESO EN EL QUE SE DETECTA LA NO CONFORMIDAD: _____

aaaa	mm	dd

FECHA

Nombre: _____

DETECTADO POR

ANALISIS DE CAUSA:

DECISION FINAL

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| A | <input type="checkbox"/> | Reproceso | Reparación |
| B | <input type="checkbox"/> | Reclasificar para otro uso | <input type="checkbox"/> |
| C | <input type="checkbox"/> | Rechazar | <input type="checkbox"/> |
| D | <input type="checkbox"/> | Aceptar en estado actual(concesión) | |

OBSERVACIONES:

ESTA NO CONFORMIDAD GENERA ACCION CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA

SI NO

aaaa	mm	dd

FECHA

RESPONSABLE



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD

PGC - 8.5.2 - 01

Revisión No. : 2

Acciones Correctivas

Calidad

Hoja 1 de 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 8.5.2 - 01
		Revisión No. : 2
	Acciones Correctivas	Calidad
		Hoja 2 de 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ISO 9001 2008
RGC-8.5.2-01
Rev.1

Fuente:

Quejas y Reclamos Auditoria Calidad. Criterios Gestión Calidad o Alta Dirección. Medición y Control de Procesos.

Hallazo detectado en:

Producto

Numeración:

Área/Proceso:

A ____ — _____

DEFINICION DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL / NO CONFORMIDAD:

A.Preventiva

A.Correctiva

aaaa	mm	dd

aaaa	mm	dd

Nota1: El término No conformidad potencial debe ser utilizado en una Acción Preventiva; y el término No Conformidad debe ser utilizado en una Acción Correctiva.

Nota2: La persona que levanta la acción, debe llenar todos los campos propuestos con los responsables del proceso o departamento, identificar el potencial

incumplimiento, o en su caso, el incumplimiento del punto de la Norma ISO 9001:2000 y/o el estándar del Sistema de Gestión de Calidad.

ANALISIS DE LA CAUSA:

En la parte posterior de la Hoja.

DEFINICION DE LA ACCION:

Fecha Propuesta de
Cumplimiento: / /**Nombre:** _____

F. Definición:

aaaa	mm	dd

RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR ACCION:

Visio Bueno _____**VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO:** _____

_____**Acciones tomadas cerraron la causa del Problema o potencial problema:** Si No

aaaa	mm	dd

Fecha propuesta para verificar su eficacia:

aaaa	mm	dd

Nombre: _____

VERIFICADO POR: _____

Nota3: Si se determina que las acciones tomadas NO cerraron la causa del Problema o potencial problema, esto generará una acción correctiva o preventiva reincidente, por lo tanto la acción no fue eficaz. Si se determina que las acciones tomadas SI cerraron la causa, se propone una fecha acorde al problema para verificar su eficacia.

La/s acción/es tomada/s fueron eficaces? Si No **VERIFICACION DE LA EFICACIA.****Genera una acción reincidente?** Si No **Justificación:** _____
_____**Nombre:** _____

VERIFICADO POR: _____

aaaa	mm	dd



ANÁLISIS DE CAUSA:

Gráfico ilustrativo:

Descripción de Análisis:

Nombre: _____ f: _____

ANALIZADO POR:

aaaa	mm	dd



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 8.5.3 - 01
		Revisión No. : 2
	Acciones Preventivas	Calidad
		Hoja 1 de 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	PGC - 8.5.3 - 01
		Revisión No. : 2
	Acciones Preventivas	Calidad
		Hoja 2 de 2

- a) Luego de 8 días posteriores a la entrega de los registros, el Representante de la Dirección o a quien éste delegue deberá realizar una verificación del cumplimiento y la eficacia de las acciones tomadas.

5. ANEXOS

Formato de Acciones Preventivas.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ISO 9001 2008
RGC-8.5.2-01
Rev.1

Fuente:

Quejas y Reclamos Auditoria Calidad. Criterios Gestión Calidad o Alta Dirección. Medición y Control de Procesos.

Hallazgo detectado en:

Producto

Numeración:

Área/Proceso:

A ____

DEFINICION DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL / NO CONFORMIDAD:

Estandar y/o Cláusula de Norma: _____

A.Preventiva

A.Correctiva

Nombre: _____

aaaa	mm	dd

DETECTADO POR:

Nombre: _____

aaaa	mm	dd

ACCION RECIBIDA POR:

Nota1: El término No conformidad potencial debe ser utilizado en una Acción Preventiva; y el término No Conformidad debe ser utilizado en una Acción Correctiva.

Nota2: La persona que levanta la acción, debe llenar todos los campos propuestos con los responsables del proceso o departamento, identificar el potencial incumplimiento, o en su caso, el incumplimiento del punto de la Norma ISO 9001:2000 y/o el estándar del Sistema de Gestión de Calidad.

ANALISIS DE LA CAUSA:

En la parte posterior de la Hoja.

DEFINICION DE LA ACCION:

Fecha Propuesta de
Cumplimiento: / /**Nombre:** _____

F. Definición:

aaaa	mm	dd

RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR ACCION: _____

Visto Bueno _____**VERIFICACION DEL
CUMPLIMIENTO:** _____**Acciones tomadas cerraron la causa del Problema o potencial problema:** Si No **Fecha propuesta para verificar su eficacia:**

aaaa	mm	dd

Nombre: _____

VERIFICADO POR:

aaaa	mm	dd

Nota3: Si se determina que las acciones tomadas NO cerraron la causa del Problema o potencial problema, esto generará una acción correctiva o preventiva

reincidente, por lo tanto la acción no fue eficaz. Si se determina que las acciones tomadas SI cerraron la causa, se propone una fecha acorde al problema para verificar su eficacia.

**VERIFICACION DE LA
EFICACIA.****Las acción/es tomada/s fueron eficaces?** Si No **Genera una acción reincidente?** Si No **Justificación:** _____**Nombre:** _____

VERIFICADO POR:

aaaa	mm	dd



ANÁLISIS DE CAUSA:

Gráfico ilustrativo:

Descripción de Análisis:

Nombre: _____ f: _____
ANALIZADO POR: _____

aaaa	mm	dd



De: VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA / Eco. Javier Patiño

Para: Jefe de Gestión de Calidad / Sra. Ana Paola Carvallo

Fecha: Agosto de 2010

Asunto: Nombramiento del Representante de la Dirección

Como es de su conocimiento, nuestra Institución se encuentra implementando un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001: versión 2008. Por esta razón considero importante que la función que Usted desempeña sea el Representante de la Dirección, que tendrá como responsabilidad:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Para el cumplimiento de estas responsabilidades Usted cuenta con la autoridad y el apoyo necesarios.

Seguro de contar con su colaboración en este objetivo que es de gran importancia y trascendencia para la institución, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Eco. Javier Patiño

Yo, Ana Paola Carvallo, responsable de la función de Gestión de Calidad, acepto mi nombramiento como Representante de la Dirección.

Atentamente,

Sra. Ana Paola Carvallo



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	MANUAL PROCESOS	MP - 4.1 - 01
		Rev. No. 2
	Indice	Calidad
		Hoja 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	MANUAL PROCESOS	MP - 4.1 - 01
		Rev. No. 2
	Introducción	Calidad
		Hoja 3

1. INTRODUCCION

Este manual se ha diseñado para dar respuesta a lo solicitado por la norma ISO 9001 Versión 2008.

El presente Manual identifica los procesos y la interrelación de ellos aplicados para la Cámara de Comercio de Cuenca.

2. PROPOSITO Y CAMPO DE APLICACION

El propósito de este manual es definir los procesos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, garantizando la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades.

Nuestro Sistema tiene que ver desde el conocimiento de la necesidad del socio o cliente hasta la satisfacción del mismo. Además cuenta con una estrategia aprobada por el Directorio en donde se establece principios para la identificación, medición, control, monitoreo y mitigación del servicio al socio.

3. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

Proceso.- Es el conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente, sea interno o externo.

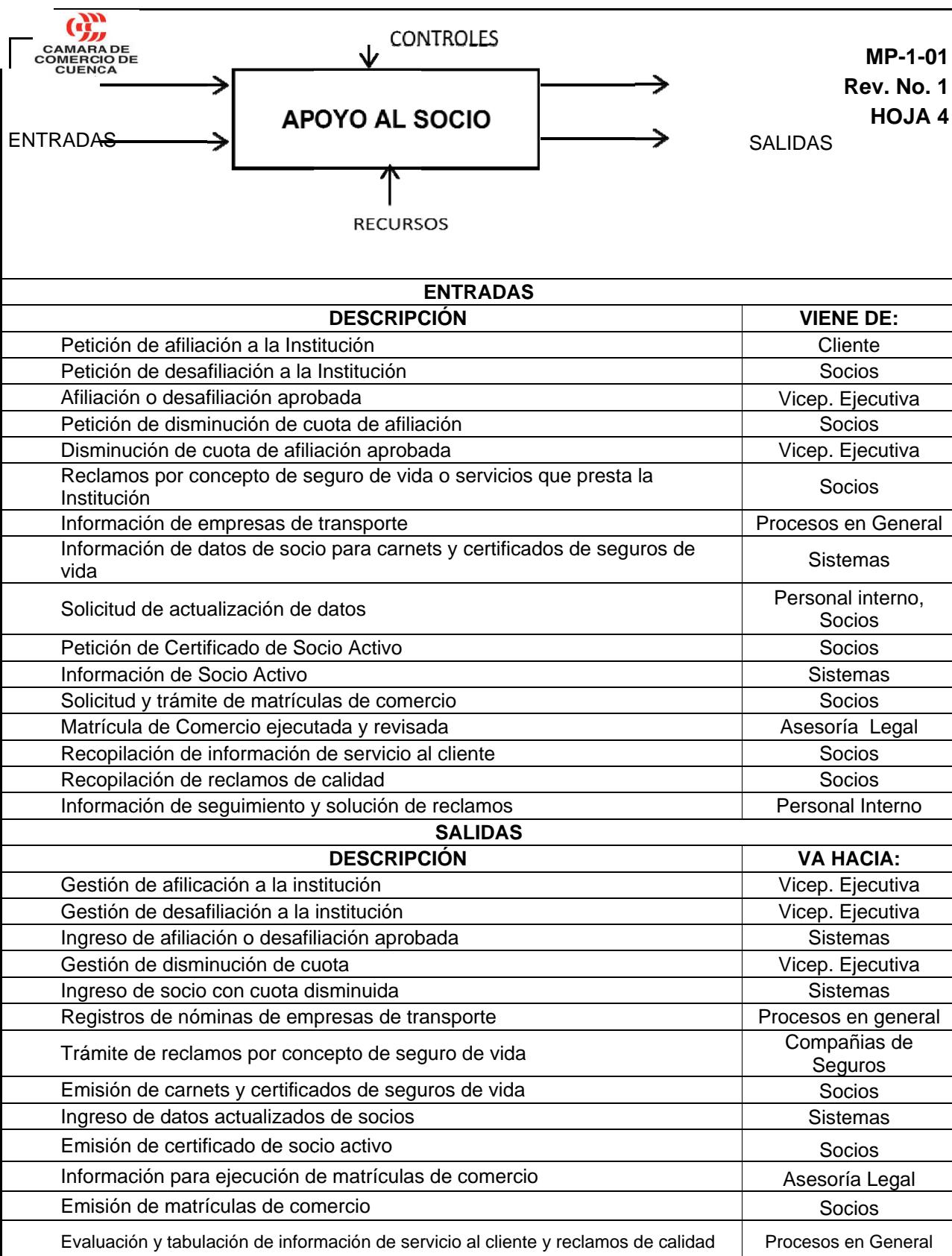
Actividad.- Es el conjunto de tareas.

Procedimiento.- Es el método que especifica los pasos a seguir para cumplir un propósito determinado.

4. IDENTIFICACION Y DETALLE DE PROCESOS

Ver páginas siguientes

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---





Informe de resultados de evaluación de satisfacción al cliente	Vicep. Ejecutiva, Coord. Administrativa
Entrega de reclamos de calidad de socios y clientes	Personal interno
Seguimiento y cierre del reclamo de socios y clientes	Procesos en General
Informe de reclamos recopilados por socios y clientes	Vicep. Ejecutiva, Coord. Administrativa
CONTROLES	
ADJUNTO HOJA DE INDICADORES	
PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	
PGC-4.2.4-01 Control de Registros	
PGC-8.3-01 Control de no conformes	
PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad	
PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas	
PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas	
RECURSOS	
R1 Recursos Físicos: 1 oficina	
R2 Recursos Humanos: 1 representante del Dpto. de Apoyo al Socio	
R3 Recursos Técnicos: Teléfono, computadora.	
R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria	


**CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**
CONTROLES
**MP-4.1-01
Rev. No. 1
Hoja 6**


ENTRADAS	
DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
Coordinar los Eventos internos y externos, Catering y Protocolo e infraestructura.	Procesos en general
Eventos coordinados aprobados	Vicep. Ejecutiva
Organizar reservaciones de locales	Clientes (socios o no socios)
Realización de agenda de eventos	Procesos en general
Solicitud de equipos de audio, amplificación y video para eventos	Clientes (socios o no socios)
Solicitud de contratos de arriendo de locales para eventos	Clientes (socios o no socios)
Contrato de arriendo de locales estructurado	Asesoría Legal
Manejo de archivos de contratos de arriendos, facturas de proveedores y tablas de precios	Procesos en general
Negociación de contrato en base a tabla de precios fijada por Vicep. Ejecutiva	Clientes (socios o no socios)
Coordinación de Catering para almuerzos de Directorio	Presidencia
Solicitud de coordinación para eventos de diplomados	Centro de Estudios
Solicitud de coordinación para reuniones de empresarios e inversionistas	Invec
Recopilación de información de Servicio al Cliente por Eventos	Clientes (socios o no socios)
Recopiliación de información de servicio de limpieza y conserjería	Personal Interno
Coordinación de material para cada alumno del TEC	Procesos en general
Información de cada programa realizado por el TEC	Alumnos del TEC
SALIDAS	
DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
Eventos coordinados internos y externos por aprobar	Vicep. Ejecutiva
Ejecución de eventos estructurados	Clientes
Coordinación y abastecimiento de equipos de audio, amplificación y video	Clientes (socios o no socios)



Coordinación y confirmación de reservaciones	Clientes(socios o no socios)
Agenda de eventos estructurada y distibuida	Conserjes
Petición de estructuración de contratos de arriendo de oficinas	Asesoría Legal
Contrato aprobado de locales por firmar	Vicep. Ejecutiva, Clientes (socios o no socios)
Contrato aprobado por cancelar	Tesorería
Coordinación de almuerzos para Directorio	Directorio
Evaluación y tabulación de información de servicio de limpieza y conserjería	Vicep. Ejec, Coord. Adminis.
Evaluación y tabulación de información de servicio al cliente por eventos	Procesos en general
Encuestas en base a información recopilada por alumnos del TEC	Coordinación Administrativa
Informe de resultados de evaluación de satisfacción al cliente por eventos	Vicep. Ejecutiva,Coord. Administrativa

CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PGC-4.2.4-01 Control de Registros

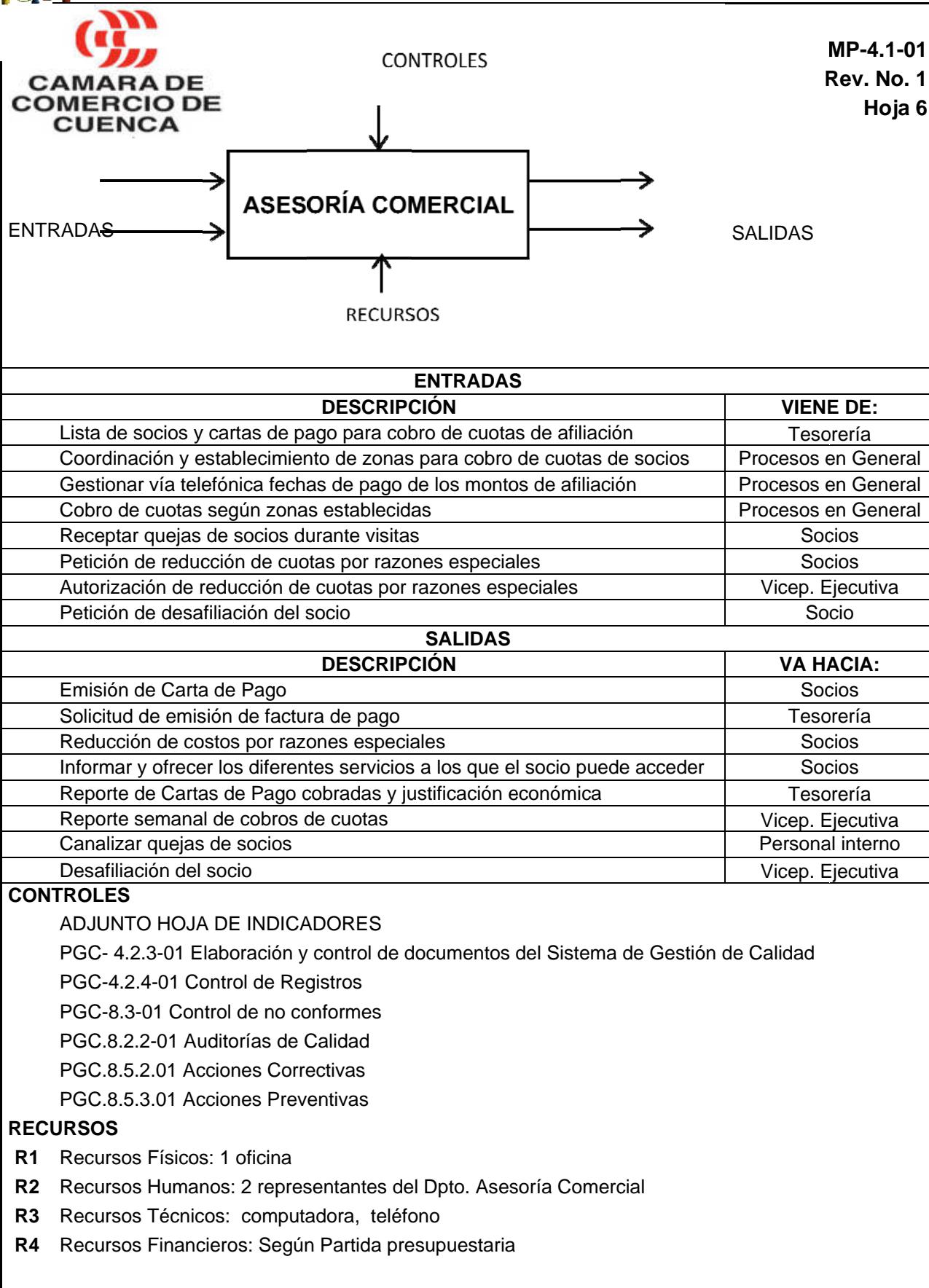
PGC-8.3-01 Control de no conformes

PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad

PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas

PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

RECURSOS**R1** Recursos Físicos: 1 oficina**R2** Recursos Humanos: 1 representante del Dpto. Apoyo Logística y Eventos**R3** Recursos Técnicos: Teléfono, Computadora**R4** Recursos Financieros: Según Partida presupuestaria







CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PGC-4.2.4-01 Control de Registros

PGC-8.3-01 Control de no conformes

PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad

PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas

PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

RECURSOS

R1 Recursos Físicos: 1 oficina

R2 Recursos Humanos: 1 abogado representante del Dpto. Legal.

R3 Recursos Técnicos: computadora, teléfono

R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria



CONTROLES

MP-1-01
Rev. No. 1
Hoja 8

ENTRADAS

CONTABILIDAD

SALIDAS

RECURSOS

ENTRADAS

DESCRIPCIÓN

VIENE DE:

Solicitud de elaboración de cheques a proveedores	Procesos en general
Recepción de lista de pagos a proveedores	Procesos en general
Recepción de cheques aprobados y firmados	Vicep. Ejecutiva
Recepción de cheques firmados	Presidencia
Información para realización de conciliaciones bancarias	Sistemas
Comprobantes de pago realizados en el mes	Personal interno
Comprobantes de retención	Procesos en general

SALIDAS

DESCRIPCIÓN

VA HACIA:

Realización de cheques y retenciones adjuntas por aprobar	Vicepresidencia
Cheques aprobados por vicepresidencia	Presidencia
Entrega de cheques firmados	Tesorería
Realización de conciliaciones bancarias	Procesos en general
Elaboración de archivos de anexos	SRI
Control de comprobantes de retenciones	Procesos en general

CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PGC-4.2.4-01 Control de Registros

PGC-8.3-01 Control de no conformes

PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad

PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas

PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

RECURSOS

R1 Recursos Físicos: 1 oficina

R2 Recursos Humanos: 1 contadora, 1 auxiliar contable,

R3 Recursos Técnicos: computadora, teléfono

R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria





CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PGC-4.2.4-01 Control de Registros

PGC-8.3-01 Control de no conformes

PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad

PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas

PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

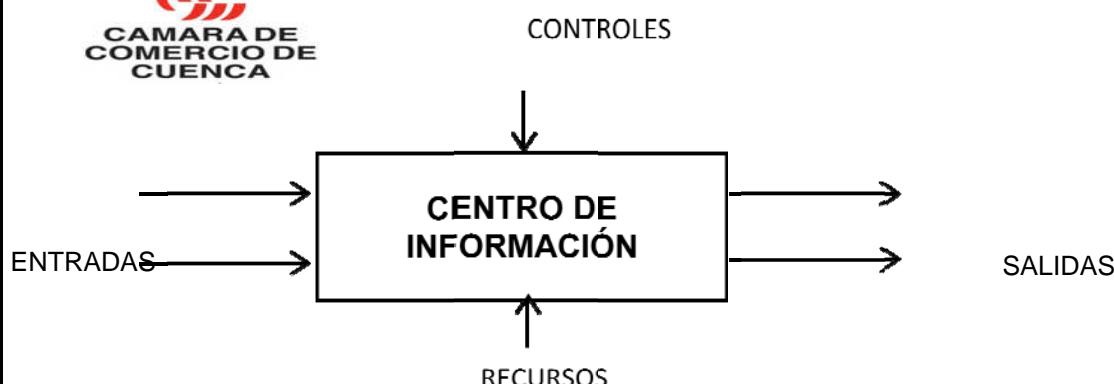
RECURSOS

R1 Recursos Físicos: 1 oficina

R2 Recursos Humanos: 2 representantes de Centro de Estudios

R3 Recursos Técnicos: computadoras, teléfonos,

R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria

MP-1-01
Rev. No. 1
Hoja 10

ENTRADAS	
DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
Recibir y filtrar llamadas	Procesos en general
Recepción de correspondencia para personal	Procesos en general
Solicitud de información de servicios	Clientes (Socios o no Socios)

SALIDAS	
DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
Informar, direccionar y satisfacer las consultas	Clientes (Socios o no Socios)
Informar llamadas en caso de ausencia de personal	Personal Interno
Distribuir noticias y novedades	Personal Interno
Entrega de correspondencia	Personal Interno

CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PGC-4.2.4-01 Control de Registros

PGC-8.3-01 Control de no conformes

PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad

PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas

PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

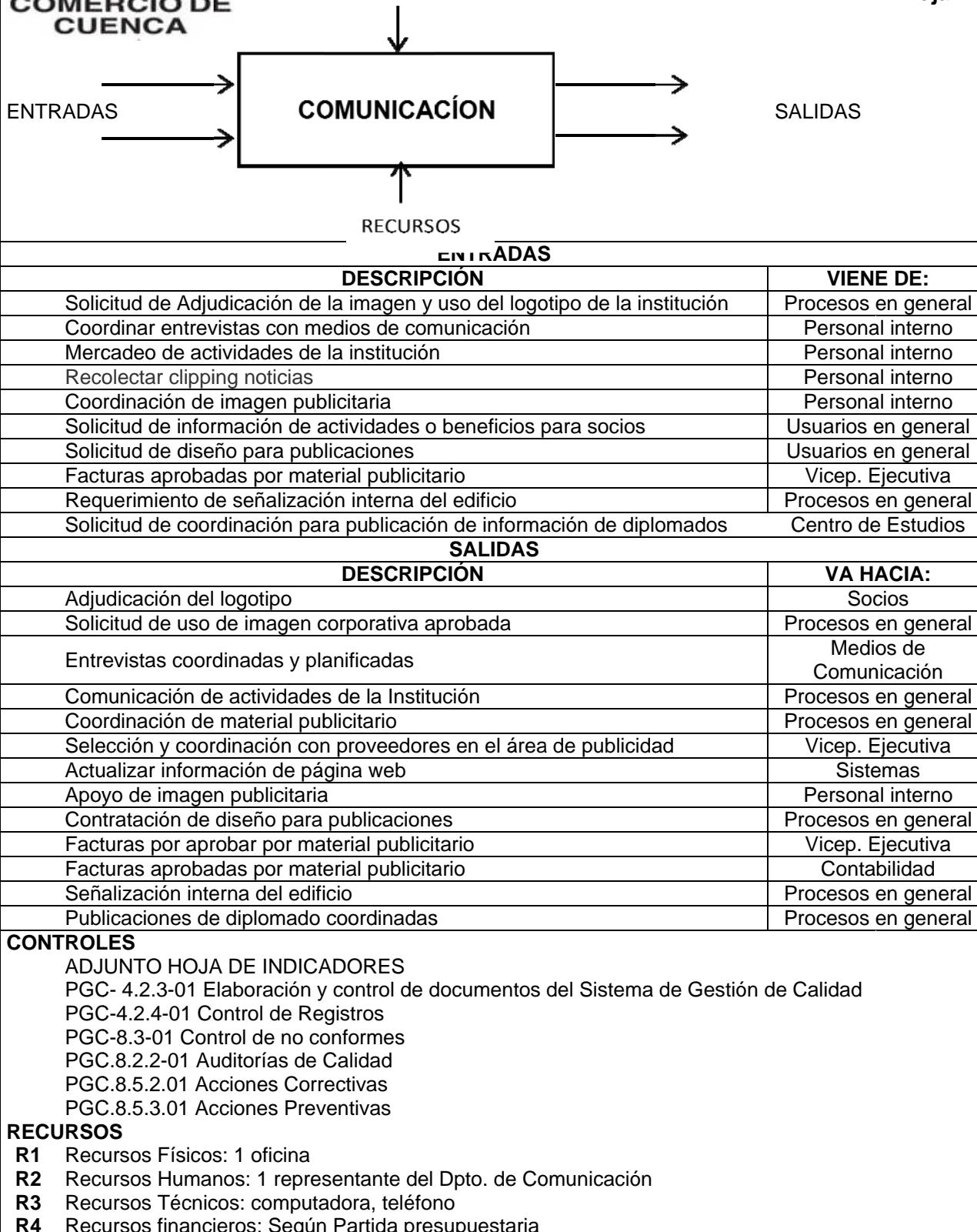
RECURSOS

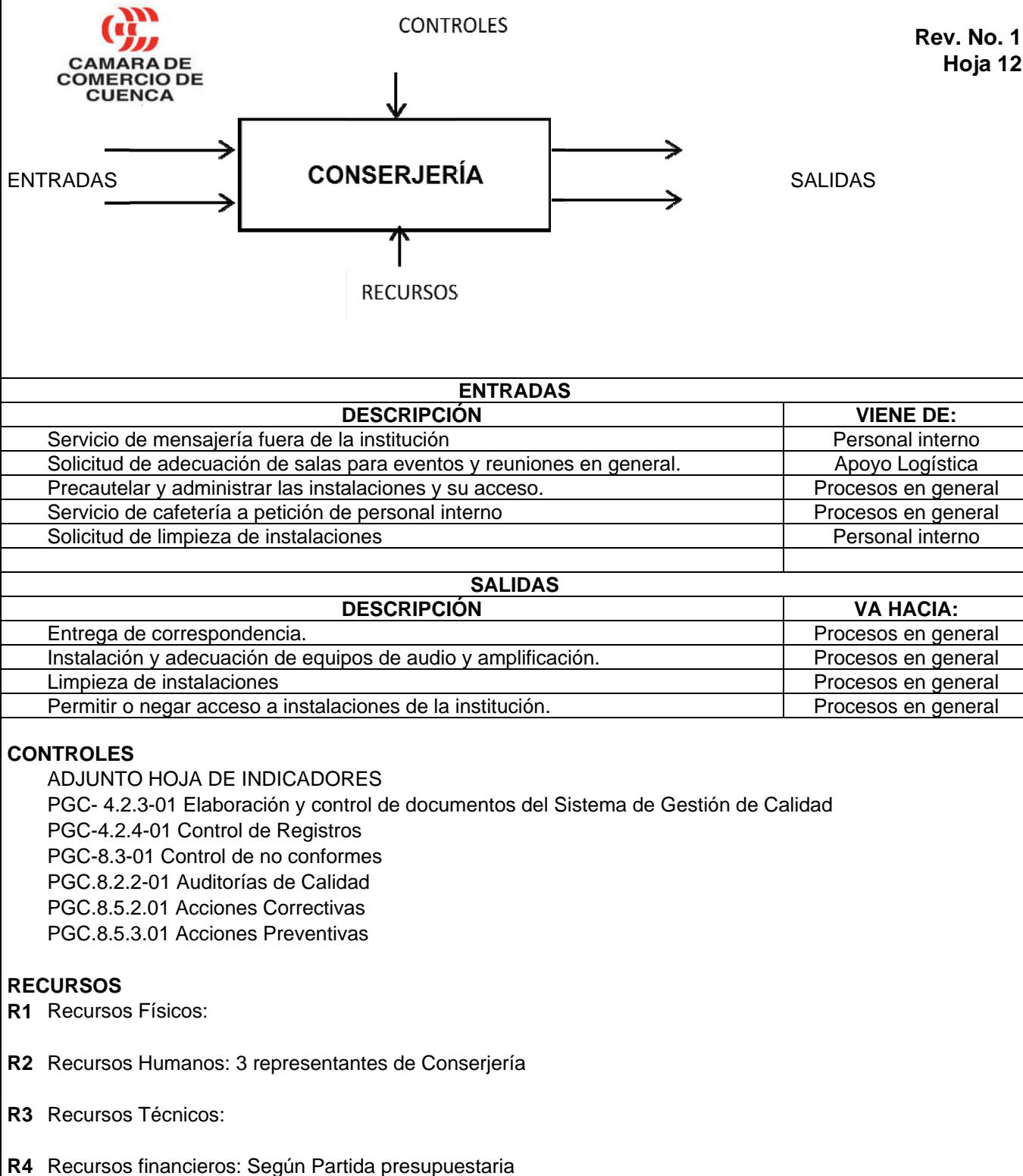
R1 Recursos Físicos: 1 oficina

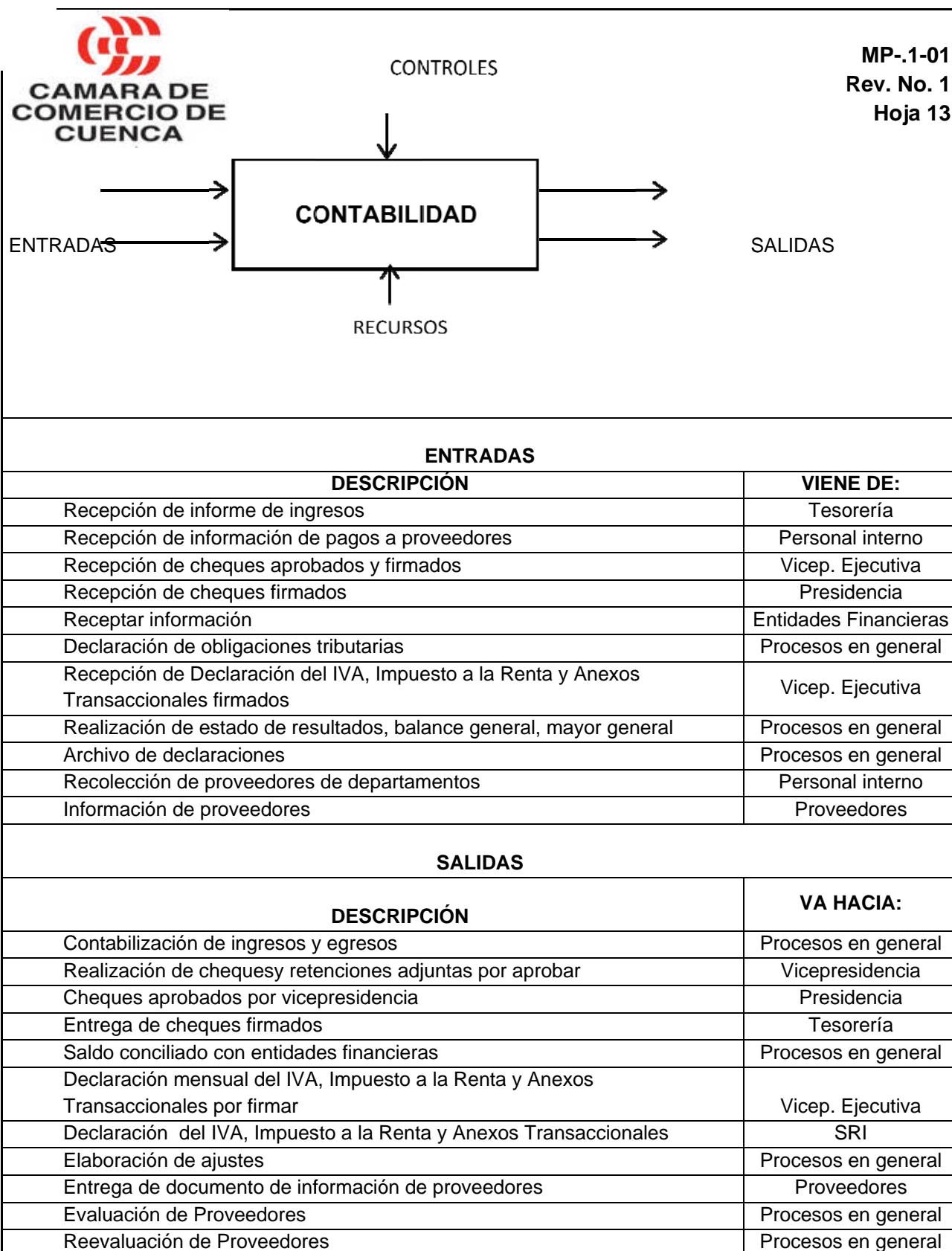
R2 Recursos Humanos: 1 representante del Dpto. de Centro de Información

R3 Recursos Técnicos: teléfono, computadora

R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria


**CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**
CONTROLES
**MP-1-01
Rev. No. 1
Hoja 11**


MP-1-01
**Rev. No. 1
Hoja 12**






CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PGC-4.2.4-01 Control de Registros

PGC-8.3-01 Control de no conformes

PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad

PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas

PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

RECURSOS

R1 Recursos Físicos: 1 oficina

R2 Recursos Humanos: 1 Contadora y 1 Auxiliar Contable

R3 Recursos Técnicos: teléfono, computadora, impresora

R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria



MP-1-01
Rev. No. 1
Hoja 15

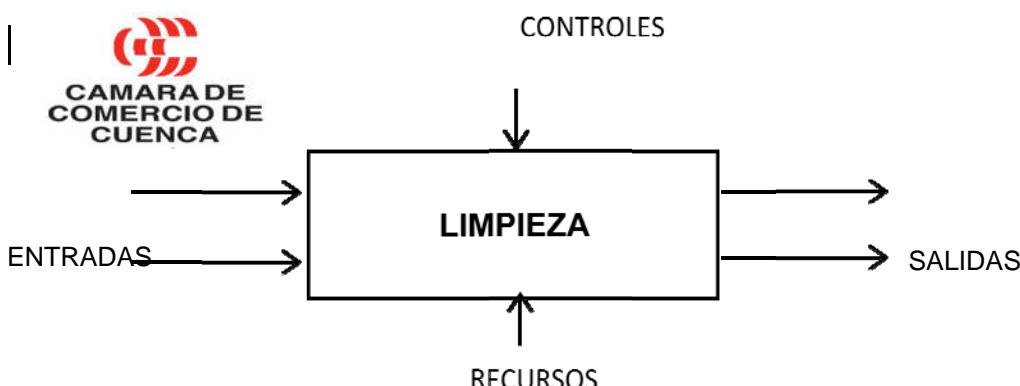
ENTRADAS		DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
REQUERIMIENTO DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES			Vicep. Ejecutiva
ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS VARIOS			Vicep. Ejecutiva
RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN PARA VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA			Procesos en general
SOLICITUD DE ITINERARIO DE LIMPIEZA			Limpieza/Conserjería
ORGANIZAR AGENDA EJECUTIVA			Procesos en general
PRESIDIR REUNIONES			Procesos en general
COORDINACIÓN DE VIAJES DE TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN			Vicep. Ejecutiva
COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES PARA LA INSTITUCIÓN			Vicep. Ejecutiva
ASISTENCIA AL DIRECTORIO DURANTE REUNIONES			Presidencia, Vicep. Ejecutiva
ORGANIZAR Y ATENDER VISITAS A LA INSTITUCIÓN.			Procesos en general
RECOPILACIÓN DE EVALUACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y RECLAMOS DE CALIDAD			Apoyo al Socio, Apoyo Logística, Centro de Estudios
RECOPILACIÓN DE CARPETAS DE PERSONAL			Personal interno
MATRICES DE PERSONAL APROBADAS Y FIRMADAS			Jefes inmediatos de Personal
SOLICITUD DE VACACIONES			Personal interno
VACACIONES APROBADAS			Vicep. Ejecutiva
SOLICITUD DE PERMISOS			Personal interno
PERMISOS DE PERSONAL APROBADOS			Vicep. Ejecutiva/ Jefe inmediato
INFORMACIÓN DE DESEMPEÑO DE PERSONAL			Personal interno
COORDINACIÓN DE PROGRAMAS, MATERIAL, PERFILES DE ESTUDIANTES DEL TEC			Procesos en general
INFORMACIÓN DE ENCUESTAS DEL TEC			Logística y Eventos
RECEPCIÓN DE REPORTE SEMANAL DE VISITAS DEL CEN			Ejecutiva de Ventas
CONTROL DE ACTIVIDADES DE LIMPIEZA Y CONSERJERÍA			Procesos en general
MEMOS DE LIMPIEZA Y CONSERJERÍA APROBADOS			Vicep. Ejecutiva
SALIDAS		SALIDAS	
DESCRIPCIÓN		VA HACIA:	
ACTIVIDADES COORDINADAS			Procesos en general
ARCHIVO ORDENADO Y CLASIFICADO			Procesos en general
CANALIZA INFORMACIÓN DE DEPARTAMENTOS EN GENERAL			Vicep. Ejecutiva
AGENDA EJECUTIVA PLANIFICADA			Procesos en general
REALIZACIÓN Y ENTREGA DE ITINERARIO DE LIMPIEZA			Limpieza/Conserjería
VIAJES PLANEADOS			Personal interno



Proyectos Estructurados para la institución	Procesos en general
Análisis y toma de decisiones de evaluación de Servicio al Cliente y Reclamos de Calidad	Procesos en general
Elaboración de Matrices de Competencia	Personal interno
Calificación de personal	Procesos en general
Tabulación de encuestas realizadas por el TEC	Procesos en general
Elaboración de Solicitud de vacaciones por aprobar	Vicep. Ejecutiva
Solicitud de Vacaciones aprobada	Personal interno
Elaboración de Papeleta de autorización para permisos por aprobar	Vicep. Ejecutiva
Solicitud de aprobación de permisos	Vicep. Ejecutiva/ Jefe inmediato
Permisos aprobados	Personal interno
Evaluación de Desempeño del Personal	Procesos en general
Reporte semanal de visitas del CEN	Vicep. Ejecutiva
Realización de memos por aprobar en caso de no cumplimiento de actividades de limpieza y conserjería	Vicep. Ejecutiva
CONTROLES	ADJUNTO HOJA DE INDICADORES PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad PGC-4.2.4-01 Control de Registros PGC-8.3-01 Control de no conformes PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas
RECURSOS	R1 Recursos Físicos: 1 oficina R2 Recursos Humanos: 1 representante del Dpto. de Coordinación Administrativa R3 Recursos Técnicos: Computadora, teléfono R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria

MP-1-01

Rev. No. 1
Hoja 15



ENTRADAS		
DESCRIPCIÓN	VIENE DE:	
Recepción de itinerario de limpieza		Coordinación Administrativa
Solicitud de limpieza de la institución		Tesorería/ Coordinación Administrativa
Recepción de implementos de limpieza		Tesorería
SALIDAS		
DESCRIPCIÓN	VA HACIA:	
Limpieza de instalaciones, equipos y material de oficina		Procesos en general

CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

- PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- PGC-4.2.4-01 Control de Registros
- PGC-8.3-01 Control de no conformes
- PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad
- PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas
- PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

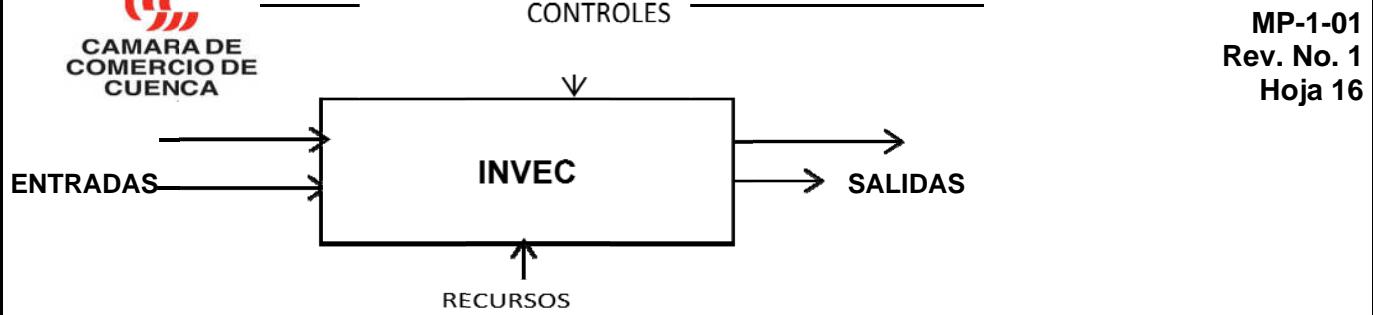
RECURSOS

R1 Recursos Físicos:

R2 Recursos Humanos: 1 representante para Limpieza

R3 Recursos Técnicos: Implementos e insumos de limpieza en general.

R4 Recursos Financieros: Según Partida presupuestaria



ENTRADAS	
DESCRIPCIÓN	VIENE DE:
Investigación de líneas de acción de inversión /Países/	Procesos en general
Sectores/ Proyectos de inversión aprobados	Vicep. Ejecutiva
Realización de material publicitario	Procesos en general
Material publicitario ejecutado	Comunicación
Material publicitario aprobado	Vicep. Ejecutiva
Realización de reuniones para ejecución de proyectos	Procesos en general
Reuniones coordinadas y ejecutadas	Apoyo Logística
Solicitud de información sobre potenciales inversionistas	Socios
Manejo de documentos comerciales basados en convenios en vigencia	Procesos en general
Documentos comerciales aprobados basados en convenios en vigencia	Vicep. Ejecutiva
Leyendamiento de información de empresas	Procesos en general
Solicitud de asistencia a directorios	Vicep. Ejecutiva
Solicitud de agenda de actividades	Clientes (empresarios e inversionistas)
Solicitud de información para comunicación de proyectos	Personal Interno
SALIDAS	
DESCRIPCIÓN	VA HACIA:
Informe de propuestas alcanzadas	Vicep. Ejecutiva
Proyectos de inversión investigados	Vicep. Ejecutiva
Solicitud de apoyo para realización de material publicitario	Comunicación
Solicitud de aprobación de material publicitario	Vicep. Ejecutiva
Solicitud de apoyo para realización de reuniones	Apoyo Logística
Solicitud de aprobación de documentos comerciales basados en convenios en vigencia	Vicep. Ejecutiva
Control de documentos comerciales	Contabilidad
Asistencia a directorios	Procesos en general
Agenda de actividades ejecutada	Clientes (empresarios e inversionistas)
Reuniones con personal para comunicación de proyectos	Procesos en general

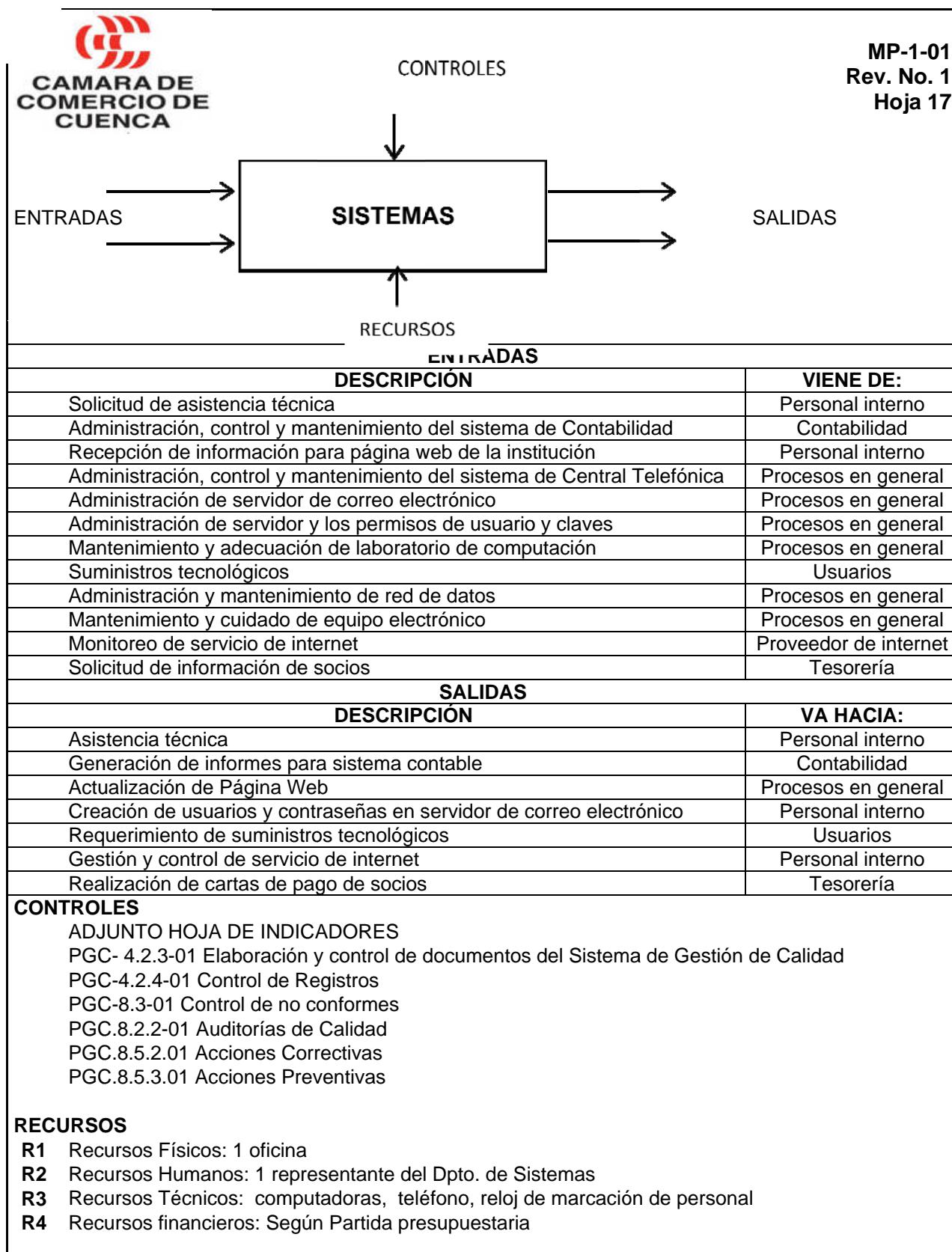
CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad
PGC-4.2.4-01 Control de Registros
PGC-8.3-01 Control de no conformes
PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad
PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas
PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

RECURSOS

R1 Recursos Físicos: 1 oficina
R2 Recursos Humanos: 2 representantes de promociones de INVEC
R3 Recursos Técnicos: computadoras, teléfonos
R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria



MP-1-01
**Rev. No. 1
Hoja 19**




CONTROLES

ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PGC-4.2.4-01 Control de Registros

PGC-8.3-01 Control de no conformes

PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad

PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas

PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

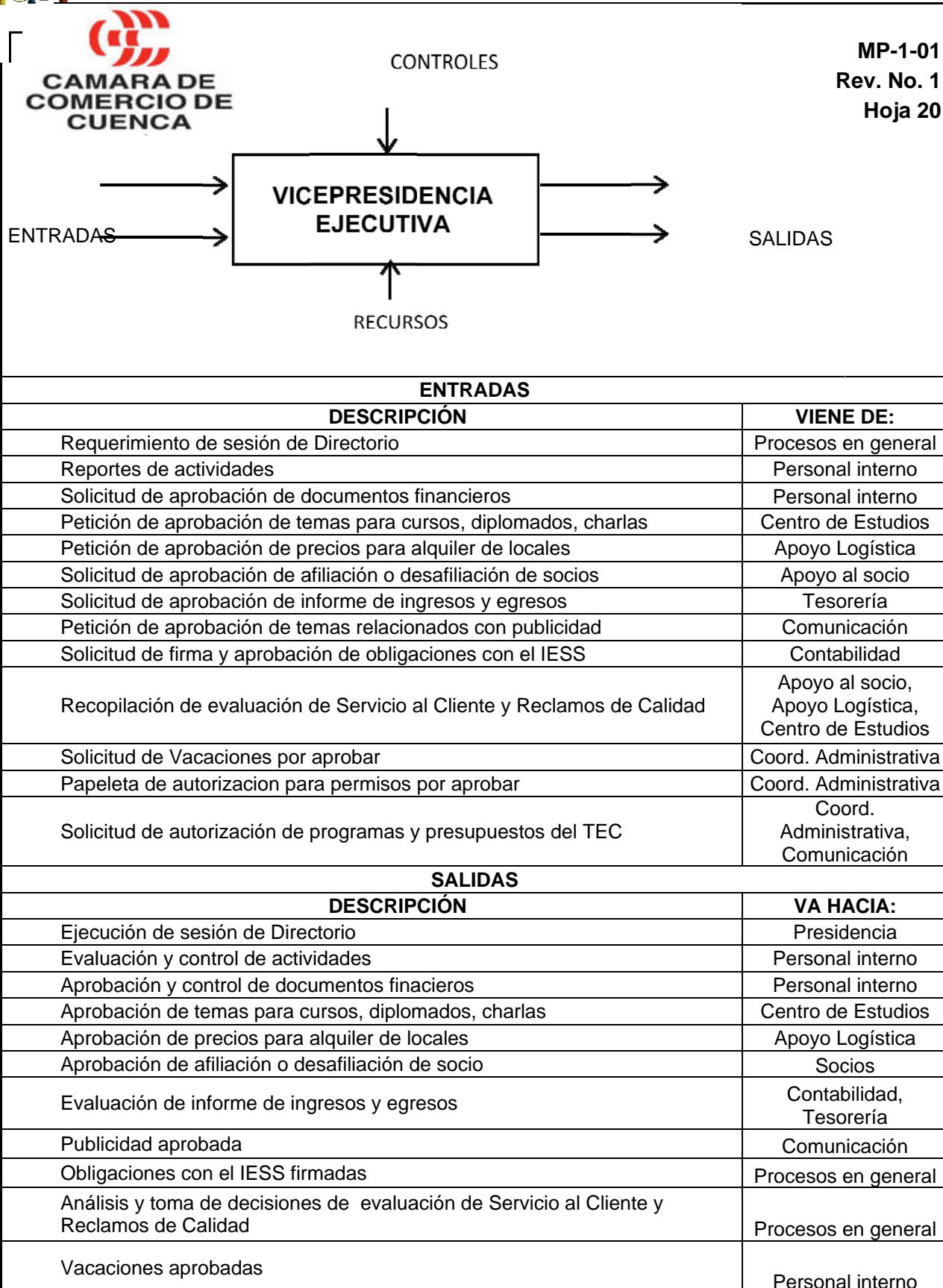
RECURSOS

R1 Recursos Físicos: 1 oficina

R2 Recursos Humanos: 1 representante del Dpto. de Tesorería

R3 Recursos Técnicos: Computadora, impresora, teléfono

R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria





Permisos aprobados	Personal interno
Autorización de programas y presupuestos del TEC	Procesos en general

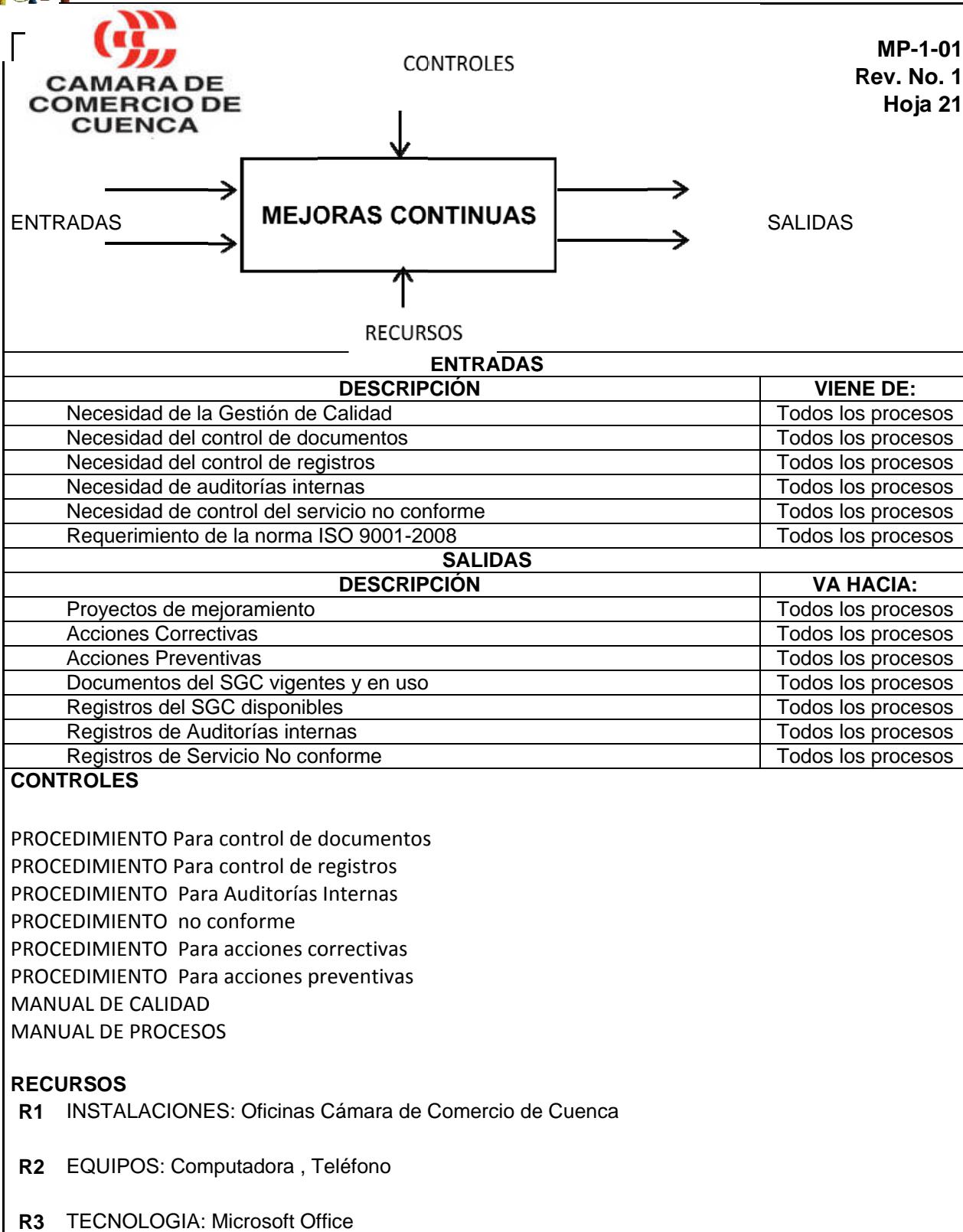
CONTROLES

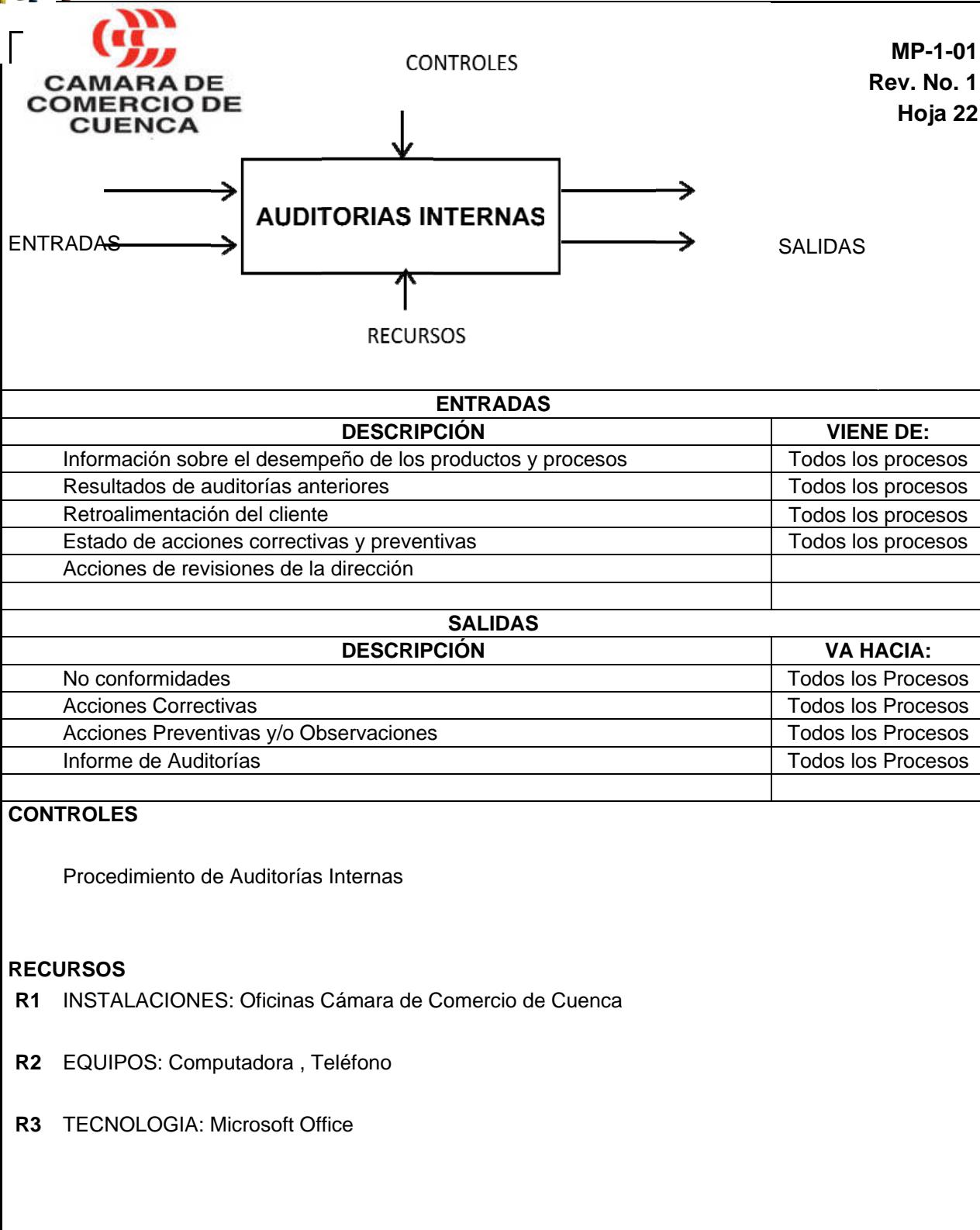
ADJUNTO HOJA DE INDICADORES

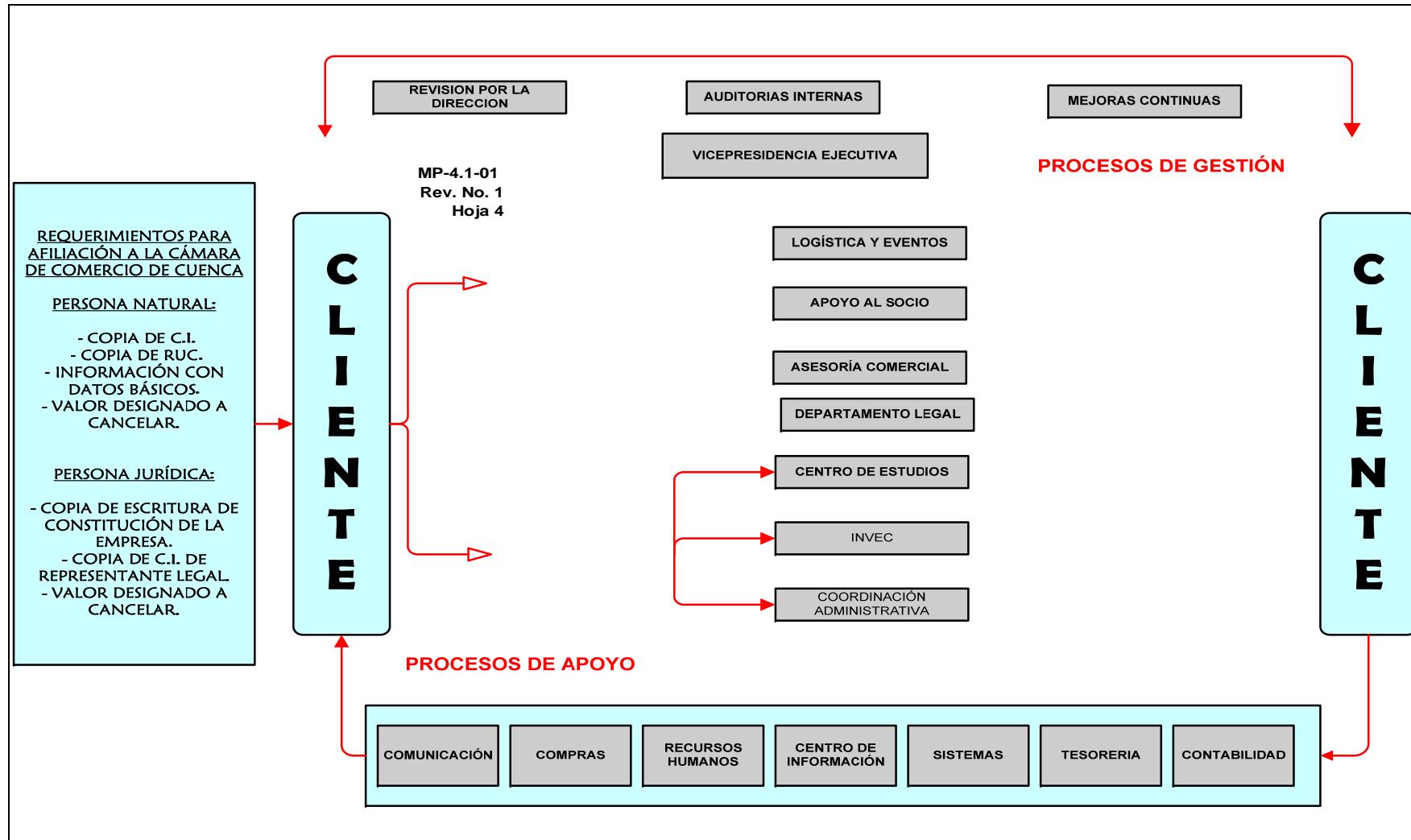
PGC- 4.2.3-01 Elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad
PGC-4.2.4-01 Control de Registros
PGC-8.3-01 Control de no conformes
PGC.8.2.2-01 Auditorías de Calidad
PGC.8.5.2.01 Acciones Correctivas
PGC.8.5.3.01 Acciones Preventivas

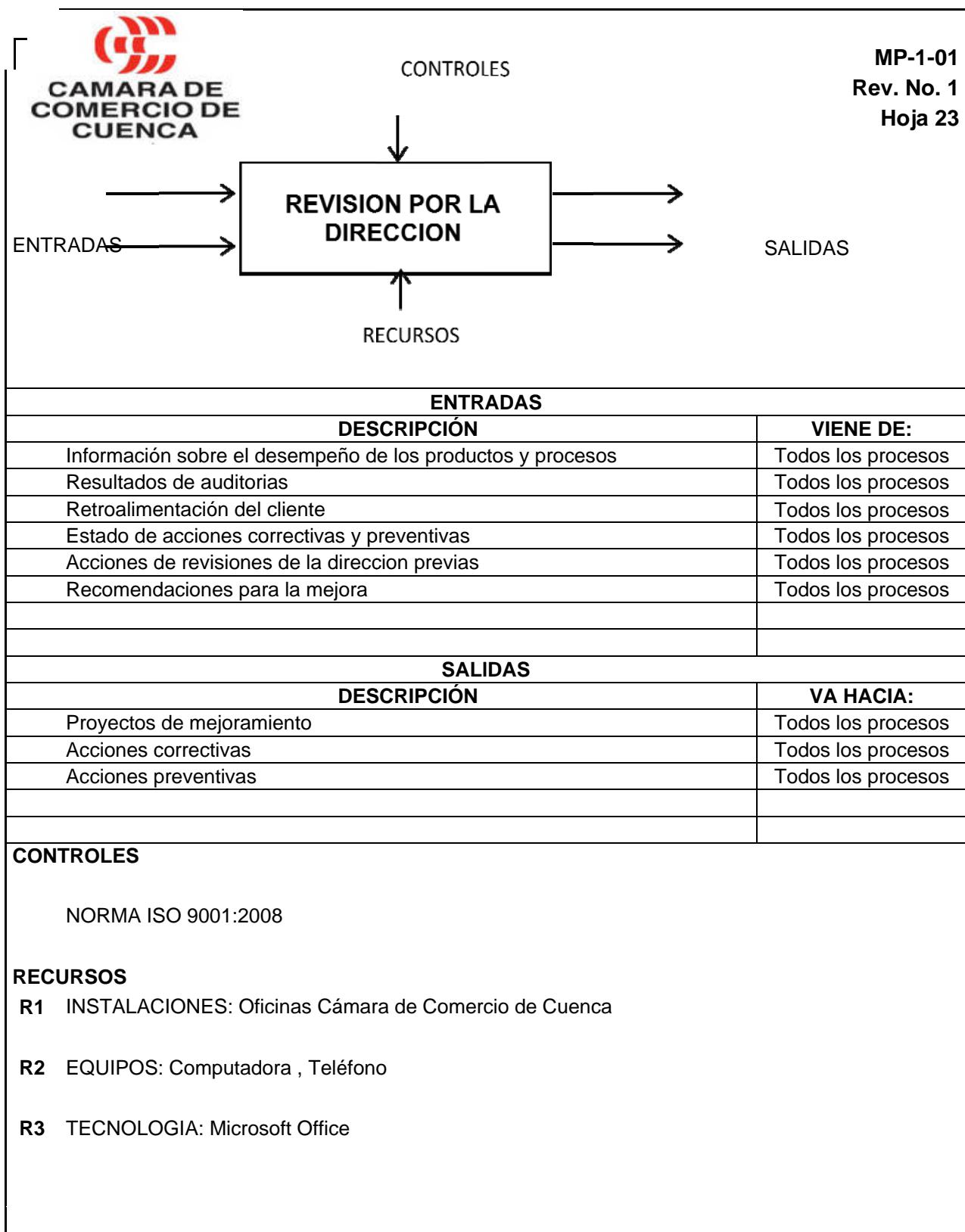
RECURSOS

R1 Recursos Físicos: 1 oficina
R2 Recursos Humanos: 1 representante del Dpto de Vicepresidencia Ejecutiva
R3 Recursos Técnicos: computadora, teléfono
R4 Recursos financieros: Según Partida presupuestaria











CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
	Definición de funciones	Revisión No 2
		Calidad
		Hoja 1

Brindar apoyo al socio y ofrecer servicios de la Institución, dando un seguimiento a cada una de las solicitudes que se recepten por parte de socios.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
	Definición de funciones	Revisión No. : 2
		Calidad
		Hoja 2

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD

FRH-1-01

Revisión No. :2

Calidad

Hoja 3

Definición de funciones

Recaudar cuotas de socios por motivo de afiliación.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
	Revisión No. : 2
	Asesor Legal
	Hoja 4

Autoridad:

Dar seguimiento a casos legales que se presenten en la Institución.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



SISTEMA DE CALIDAD

FRH-6.2-01

Revisión No. : 2

Calidad

Hoja 5

Definición de funciones

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
		Revisiòn No. : 2
	Definición de funciones	Calidad
		Hoja 6

Vender programas internacionales.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
	Revisión No. : 2
	Calidad
	Hoja 7

Coordinar cursos gratuitos, capacitaciones, incompanys para clientes internos y externos

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
		Revisión No. :2
	Definición de funciones	Calidad
		Hoja 8

Entregar información a funcionarios de la Cámara de Comercio de Cuenca y a personas ajenas a la Institución.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
		Revisión No. :2
	Definición de funciones	Calidad
		Hoja 9

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA
--

SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
	Revisión No. : 2
Definición de funciones	Calidad
	Hoja 10

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1- 01 Revisión No. : 2
	Definición de funciones	Calidad Hoja 11
Autoridad		
<i>Administrar y controlar documentos que sirvan para el manejo contable de la Cámara de Comercio de Cuenca.</i>		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
		Revisión No. : 2
	Definición de funciones	Calidad
		Hoja 12

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



SISTEMA DE CALIDAD

Definición de funciones

FRH-1-01

Revisión No.
:2

Calidad

Hoja 13

- Promocionar y dar seguimiento a las inversiones de interés por parte de los clientes.

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09
Firma:

Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09
Firma:

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09
Firma:



SISTEMA DE CALIDAD

Definición de funciones

FRH-1-01

Revisión No.
:2

Calidad

Hoja 14

- Promocionar y dar seguimiento a las inversiones de interés por parte de los clientes.

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09
Firma:

Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09
Firma:

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09
Firma:



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
		Revisión No. : 2
	Definición de funciones	Calidad
		Hoja 15

Cargo: *LIMPIEZA*

Jefe inmediato: *Tesorería*

En su ausencia le reemplaza: *Según designación de Tesorería*

Le reemplaza a: *Según designación de Tesorería*

Responsabilidades:

- *Dar una imagen ordenada y limpia de la institución con el fin de crear armonía en el ambiente de trabajo.*
- *Mantener diariamente limpia la Institución con el fin de proporcionar una imagen digna y pulcra a propios y extraños.*
- *Realizar las actividades inherentes a su cargo que le fueren asignadas por su Jefe inmediato.*

Autoridad:

Controlar orden y limpieza de las instalaciones de la Cámara de Comercio de Cuenca.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
		Revisión No. :2
	Definición de funciones	Calidad
		Hoja 17

Controlar y administrar el sistema informático y tecnológico que se maneja en la Cámara de Comercio de Cuenca.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01 Revisión No. : 2
Definición de funciones	Calidad Hoja 18

Controlar ingresos y egresos que se manejan en la Cámara de Comercio de Cuenca.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	FRH-1-01
		Revisión No. : 2
	Definición de funciones	Calidad
		Hoja 19

Planificar, organizar, dirigir y controlar cada una de las actividades que se desarrollen en la Cámara de Comercio de Cuenca.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



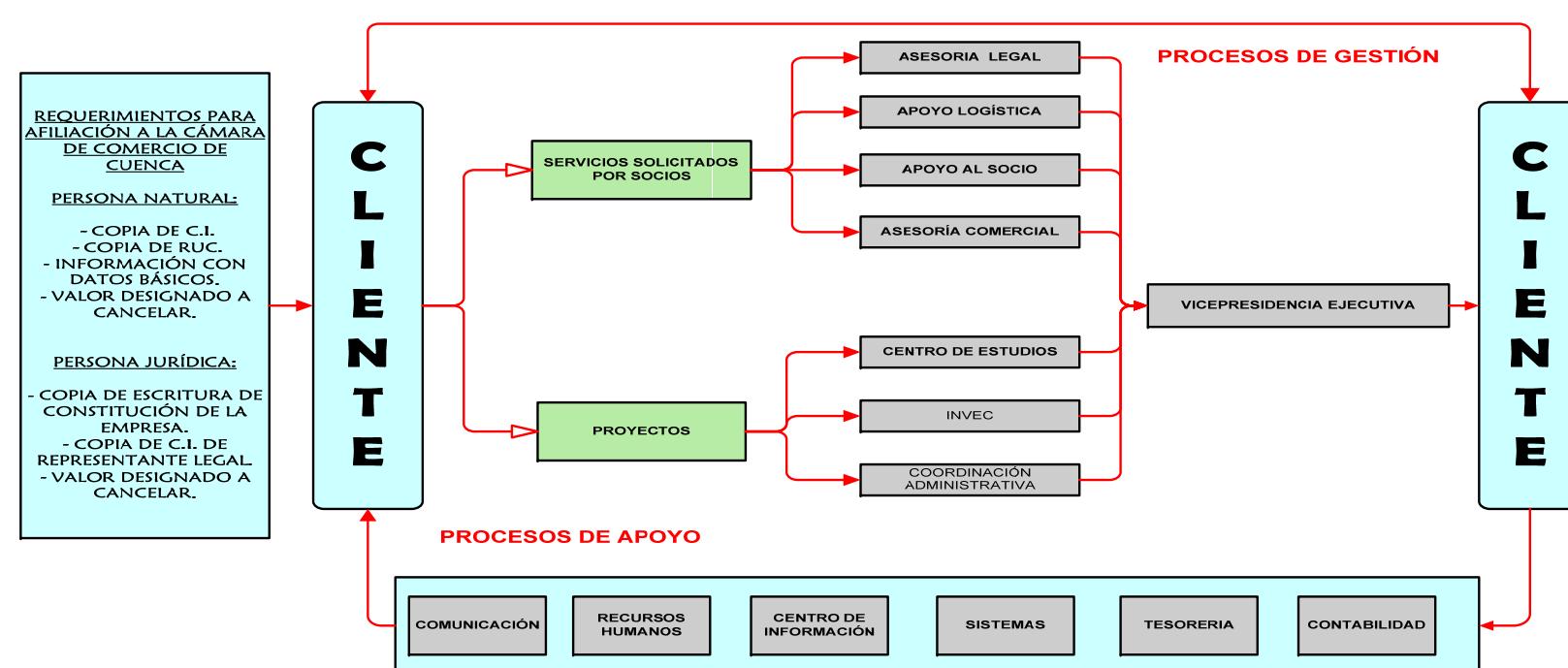
CAMARA DE
COMERCIO DE

CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

MANUAL DE PROCESOS

GENERAL

MC-4.2.2-





CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

MANUAL DE LA CALIDAD

MC-4.2.2-01

Revisión No. : 2

Contenido

Calidad

Hoja 0 de 30

CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

MANUAL DE CALIDAD

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09

Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

MANUAL DE LA CALIDAD

MC-4.2.2-01

Revisión No. : 2

Contenido

Calidad

Hoja 1 de 30

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09
--	---	---

**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2****1 Introducción**

Calidad

Hoja 2 de 30**1 INTRODUCCION**

La Cámara de Comercio de Cuenca fue fundada el 14 de diciembre de 1919, por iniciativa del Dr. Federico Malo, con el apoyo del Dr. Emiliano Donoso, Dr. Luis C. Jaramillo, el señor Rosendo Ochoa y como benefactor el Señor Emilio Estrada.

Con la fundación del gremio, se abrió paso al desarrollo de actividades comerciales, agrícolas, e industriales de la región, que hasta ese entonces se encontraban inactivas.

En 1924, en vista de la gran influencia de las telecomunicaciones, La Cámara después de grandes gestiones, logró la instalación de la primera Torre de servicio inalámbrico en Cuenca, además de la creación de radioemisoras y canales de televisión,

El 7 de septiembre de 1939, el Sr. Manuel A. Cisneros, Presidente de turno del Gremio, reunió a los industriales para la creación de la Cámara de Industrias en Cuenca, así mismo empeñado en el desarrollo de la región, patrocinó la organización de la Sociedad de Agricultores del Azuay y Cañar.

Durante este período, la Cámara de Comercio implantó como obligación de todo comerciante, el llevar una contabilidad con personas tituladas y expertas, con este motivo instituyó el Registro de Contadores, institución que autorizaba el ejercicio de la profesión de contador. Otra gestión importante fue el apoyo económico para el funcionamiento de la Escuela de Comercio de la Asociación de Empleados del Azuay.

De la misma manera, la Cámara de Comercio de Cuenca impulsó el proyecto Pro Ferrocarril en el tramo Sibambe - Cuenca y tomó a su cargo actividades a fin de acelerar su construcción, en la inauguración participaron miembros de la Junta Militar de Gobierno.

La realidad económica, social y política de la región y del país, han sido y son objeto de análisis y discusión permanente por parte de la Cámara de Comercio; la misma que ha servido siempre de fundamento para que los diferentes gobiernos procedan a ejecutar actividades productivas favorables para el comercio, generando políticas y mecanismos que contribuyen en su diario crecimiento.

La Cámara de Comercio de Cuenca, continúa su misión buscando día a día mejorar sus servicios e impulsar la gestión comercial de sus socios y la comunidad.

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09

Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

MANUAL DE LA CALIDAD

MC-4.2.2-01

Revisión No. :2

**2 Declaración del compromiso de la
Dirección**

Calidad

Hoja 3 de 30

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09
--	---	---



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

MANUAL DE LA CALIDAD

MC-4.2.2-01

Revisión No. : 2

**3 Propósito y campo de aplicación de
este Manual**

Calidad

Hoja 4 de 30

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09
--	---	---

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. : 2****4 Sistema de Gestión de Calidad****4.1 Requisitos Generales**

Calidad

Hoja 5 de 30**POLÍTICA**

Es Política de la Cámara de Comercio de Cuenca, apoyar el desarrollo empresarial de la ciudad a través de productos y servicios a proporcionar a sus asociados; y al entorno las herramientas adecuadas para mejorar su gestión, a través de personal calificado y procesos eficientes que mejoren continuamente.

Control del proceso	Documentos, registros y responsables
Requisitos generales de nuestro Sistema de Gestión de Calidad La Cámara de Comercio de Cuenca, ha establecido, documentado, implantado y mantiene un sistema de Gestión de la Calidad dirigido a desarrollar el mejoramiento continuo y la eficiencia de acuerdo con lo establecido por esta Norma Internacional, para este efecto hemos determinado los siguientes aspectos: a) Identificado los procesos necesarios que son parte de la Gestión de la Calidad y que son aplicados a través de la organización. b) Determinar la secuencia e interacción de procesos cuyo detalle se encuentra en el Manual de Procesos. c) Determinar criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de procesos es efectiva, para lo cual se ha definido procedimientos documentados; los mismos que se encuentran detalladas en este Manual. d) Aseguramos la disponibilidad de recursos a través del cumplimiento de la asignación de recursos en el Presupuesto . Y la disponibilidad de información necesaria para soportar las operaciones y monitoreo de los procesos. e) Para monitorear y controlar los procesos hemos definido Indicadores medibles f) Implementamos acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y mejorar continuamente los procesos. Estos procesos se han establecido de acuerdo a la Norma Internacional ISO 9001 versión 2008.	MP-4.1-01 Manual de Procesos
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09
	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	
	4 Sistema de Gestión de Calidad 4.2 Requisitos de la documentación 4.2.1 Generalidades; 4.2.2 Manual de Calidad,	MC-4.2.2-01 Revisión No. : 2 Calidad Hoja 7 de 30
Control del proceso	Documentos, registros y responsables	
4.2.1 Generalidades de nuestra documentación El Sistema de Gestión de Calidad está soportado por una estructura documental que incluye los siguientes aspectos: a) Política de la calidad y objetivos documentados b) Manual de Calidad, documento en el que se especifica lo que hace la Cámara de Comercio de Cuenca para cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2008 y su Sistema de Gestión de Calidad. c) Procedimientos documentados requeridos por la Norma. d) Los registros de la calidad que son controlados a través del procedimiento del control de registros. e) Manual de Procesos en el que se detalla cada proceso e interacción entradas salidas, controles, recursos, indicadores. Se han desarrollado tomando en cuenta los siguientes aspectos: a) Tamaño de la organización y tipo de actividades; b) Complejidad de los procesos, sus interacciones y complejidad de la prestación de servicios, y c) Capacidad competitiva del personal.	Política de Calidad Objetivos de Calidad MC-4.2.2-01 Manual de la Calidad PGC-4.2.2.01 Elaboración y Control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad PGC-4.2.4-01 Control de Registros PGC-8.3-01 Control de no Conformes PGC-8.2.2-01 Auditorías de Calidad PGC-8.5.2.01 Acciones Correctivas PGC-8.5.3.01 Acciones Preventivas	
4.2.2 Manual de la Calidad El Manual de la Calidad, incluye los siguientes temas: a) Definición y determinación del alcance del sistema así como también detalla las exclusiones en el numeral 7. b) La descripción de la interacción de los procesos que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad.	 MC-4.2.2-01 Manual de la Calidad	
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

**MANUAL DE LA CALIDAD**

MC-4.2.2-01

Revisión No. :2

4 Sistema de Gestión de Calidad

- 4.2 Requisitos de la documentación
4.2.1 Generalidades
; 4.2.2 Manual de Calidad

Calidad

Hoja 8 de 30

Control del proceso	Documentos, registros y responsables
<p>4.2.3 Control de Documentos</p> <p>Todos los documentos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad son controlados por procedimiento en el que se define:</p> <p>a) La forma de aprobación de los documentos antes de proceder a su distribución;</p> <p>b) La forma de revisar, actualizar cuando sea necesario y la aprobación de los documentos;</p> <p>c) Asegura que los cambios y revisiones estén identificados;</p> <p>d) Asegura que los documentos en sus últimas versiones estén disponibles en todos los puntos de uso;</p> <p>e) Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;</p> <p>f) Asegurar que los documentos externos estén identificados, su origen conocido y su distribución controlada, y</p> <p>g) Prevenir que existan un uso no intencionado de documentos obsoletos y que estén debidamente identificados en caso que ellos sean retenidos para cualquier propósito.</p> <p>Adicionalmente, existen documentos que son mantenidos en medios electrónicos, su elaboración y control se detallan en la Instrucción respectiva.</p>	<p>PGC-4.2.3-01 Elaboración y Control de documentos del Sistema de Calidad</p> <p>FGC-4.2.3-01 Control de documentos en medios electrónicos</p>
<p>4.2.4 Control de los Registros</p> <p>La Cámara de Comercio de Cuenca ha definido el proceso de Control de registros para suministrar evidencia que las actividades se realizan conforme a los requerimientos, para lograr la operación efectiva del sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Los registros deben permanecer legibles y fácilmente identificables para su recuperación. El procedimiento se ha establecido para definir los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir el tiempo de retención y disposición final de los registros detallados en el maestro de registros.</p>	PGC-4.2.4-01 Control de Registros
<p>Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09</p>	<p>Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09</p> <p>Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09</p>

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2****5 Responsabilidad de la Dirección**

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente,
- 5.3 Política de la Calidad

Calidad

Hoja 9 de 30**POLITICA**

Es política de la Cámara de Comercio de Cuenca, disponer de una Vicepresidencia Ejecutiva comprometida con el liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad, esto implica: el Enfoque al Socio y cliente, la definición de Políticas y Objetivos, la Planificación del Sistema, la definición de la Responsabilidad, Autoridad y Comunicación y las Revisiones al Sistema.

Control del proceso	Documentos, registros y responsables
5.1 Compromiso de la Dirección El Vicepresidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Cuenca, demuestra su compromiso para desarrollar, implantar el sistema de Gestión de Calidad así como también para buscar el mejoramiento continuo y su efectividad a través de las siguientes actividades: a) Ha comunicado mediante charlas la importancia de los requerimientos del socio y cliente, así como también los requerimientos legales y reglamentarios que tienen que ver con la prestación de servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Cuenca. b) La política de la calidad se estableció a través de reuniones de trabajo, y se difunde a través de charlas a todos los niveles de la institución. c) Los objetivos de calidad que son periódicamente establecidos, los mismos que son un instrumento para medir la eficacia y eficiencia de una organización. d) Revisión del sistema junto con un grupo establecido de ejecutivos dos veces al año. e) La Vicepresidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio, ha identificado la necesidad de los recursos y asegura la disponibilidad de los mismos. 5.2 Enfoque al Cliente a) La Vicepresidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Cuenca, asegura que los requerimientos de los socios y clientes están determinados y completamente comprendidos con el objetivo de incrementar su satisfacción. 5.3 Política de la Calidad a) La Vicepresidencia Ejecutiva ha logrado asegurar que la Política de Calidad es apropiada con los propósitos de la institución;	Política de Calidad
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09
	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****5 Responsabilidad de la Dirección**5.4 Planificación
5.4.1 Objetivos de la Calidad**Revisión No. :2****Calidad****Hoja 10 de 30****Control del proceso****Documentos, registros y responsables**

b) La política de calidad incluye un compromiso de cumplimiento con los requerimientos, mejoramiento continuo y eficacia del sistema de Gestión de Calidad;

c) La política de calidad suministra un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad;

d) La política de la calidad es comunicada y entendida dentro de la organización por medio de charlas.

e) La política de calidad es revisada para su continua adecuación.

5.4 Planificación**5.4.1 Objetivos de la calidad**

La Vicepresidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Cuenca, asegura que los objetivos de la calidad incluyen los requerimientos necesarios de servicio y están establecidos en los niveles relevantes de la Institución.

Estos objetivos están detallados en un documento anexo que es actualizados de acuerdo a las necesidades de la Institución, estos objetivos son medibles, coherentes con la política de la calidad.

Objetivos de la Calidad**5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

La Vicepresidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Cuenca asegura que:

a) La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos dados en el 4.1, así como los objetivos de la calidad, y

b) Mantener la integridad del sistema de Gestión de la Calidad, cuando se planifiquen e implementen cambios .

Planificación del Sistema de Calidad

Durante el primer trimestre de cada año dicha planificación es revisada y aprobada por la Vicepresidencia a fin de que se difunda a los diferentes niveles de la institución.

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

MANUAL DE LA CALIDAD		MC-4.2.2-01
		Revisión No. :2
5 Responsabilidad de la Dirección 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad, 5.5.2 Representante de la Dirección, 5.5.3 Comunicación Interna		Gestión de Calidad
		Hoja 11 de 30
Control del proceso		Documentos, registros y responsables
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad La Cámara de Comercio de Cuenca ha determinado que la responsabilidad y autoridad del personal se encuentra determinada en el manual de funciones, la responsabilidad de cada uno de los cargos se identifica en el organigrama y en los procesos		Manual de Funciones Organigrama
5.5.2 Representante de la Dirección La Vicepresidencia Ejecutiva ha nombrado al Representante de la Dirección que es la Coordinadora Administrativa, y que tiene entre otras las siguientes responsabilidades: a) Asegurar que los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad estén establecidos, implantados y mantenidos; b) Reportar a la Vicepresidencia Ejecutiva el desarrollo y desempeño de la gestión del sistema de Gestión de Calidad, así como de sus necesidades y mejoramiento, y c) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la institución.		Nombramiento del Representante de la Dirección
5.5.3 Comunicación Interna La Vicepresidencia Ejecutiva asegura que existen medios apropiados de comunicación que se encuentran establecidos dentro de la institución. Además la comunicación se realiza a través de la red, E-MAIL, carteleras y memorándum para todos los niveles de la institución.		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD		MC-4.2.2-01
			Revisión No.: 2
	5 Responsabilidad de la Dirección 5.6 Revisión por la Dirección 5.6.1 Generalidades, 5.6.2 Información para la revisión, 5.6.3 Resultados de la revisión		Calidad
			Hoja 12 de 30
	Control del proceso	Documentos, registros y responsables	
	5.6 Revisión por la Dirección 5.6.1 Generalidades de la Revisión La Vicepresidencia Ejecutiva ha decidido efectuar una revisión del sistema dos veces por año, a fin de asegurarse de que el sistema se mantiene y que está operando con eficacia, se incluyen las evaluaciones de las oportunidades de mejorar así como también la necesidad de efectuar cambios en el sistema de Gestión de Calidad. Incluyendo lo referente a la política y objetivos de Calidad, la revisión del sistema lo realiza la Vicepresidencia Ejecutiva con el apoyo del representante de la Dirección, el representante de Apoyo al Socio, Representante Legal, Representante del Centro de Estudios y demás personas que para el efecto se requiera, como resultado se deja constancia una acta con las resoluciones de la revisión. 5.6.2 Información para la revisión El Representante de la Dirección presenta la información para la revisión, en la que se incluyen a) Resultados de auditorías externas e internas; b) Retroalimentación del socio o cliente; c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio; d) Estado de las acciones correctivas y preventivas; e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas; f) Cambios que podrían afectar al sistema de Gestión de Calidad g) Recomendaciones para la mejora. 5.6.3 Resultados de la Revisión Luego de la revisión efectuada por la Vicepresidencia Ejecutiva y su grupo responsable del sistema, además de otros resultados y acciones a tomarse definirán los siguientes temas:		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09	

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2****5 Responsabilidad de la Dirección****5.6 Revisión por la Dirección****5.6.1 Generalidades, 5.6.2 Información para la revisión,****5.6.3 Resultados de la revisión**

Calidad

Hoja 13 de 30**Control del proceso****Documentos, registros y responsables****Elaboró:** Calidad
Fecha: 2010/09**Revisó:** Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09**Aprobó:** Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD**

MC-4.2.2-01

Revisión No. :2

6 Gestión de Recursos6.1 Provisión de Recursos; 6.2 Recursos Humanos
6.2.1 Generalidades, 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Calidad

Hoja 14 de 30

POLITICA

Es política de la Cámara de Comercio de Cuenca, gestionar sus recursos necesarios para asegurar un Recurso Humano calificado y competente en todo momento y disponer de una infraestructura y ambiente de trabajo que garantice el logro de los objetivos de calidad.

Control del proceso	Documentos, registros y responsables
6.1 Provisión de recursos La Vicepresidencia Ejecutiva, luego de los análisis pertinentes determina y proporciona los recursos necesarios para: a) Implementar y mantener el sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, y b) Aumentar la satisfacción del socio o cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Esta provisión de recursos los define en el Presupuesto para Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la disposición de los mismos las efectúa, según sean las condiciones operacionales de la Institución.	Presupuesto para Mantención del Sistema de Gestión de Calidad
6.2 Recursos Humanos 6.2.1 Generalidades El personal que es parte del sistema de Gestión de la Calidad está evaluado y calificado de acuerdo a su competencia, basado en cuatro parámetros de: educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.	Organigrama
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación La Cámara de Comercio de Cuenca ha llegado a: a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza actividades que tienen que ver con las del sistema como: administración, calidad, , servicio al cliente.	IRH-6.2-01 Instrucción para evaluación de la competencia FRH-1-01 Definición de funciones
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09
	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2****6 Gestión de Recursos**6.1 Provisión de Recursos; 6.2 Recursos Humanos
6.2.1 Generalidades, 6.2.2 Competencia, formación de conciencia y
formación

Calidad

Hoja 15 de 30**Control del proceso****Documentos, registros y responsables**

- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- c) La Cámara de Comercio de Cuenca, evaluará la eficacia de las actividades de formación y capacitación; luego que ésta ha sido llevada acabo de acuerdo al tipo de capacitación dada.
- d) Tanto el Vicepresidente Ejecutivo, como el representante de la Dirección son los responsables de asegurar que el personal de la Cámara de Comercio de Cuenca sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad del sistema, y
- e) Se mantendrá registros apropiados sobre educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09
------------------------------------	---	---

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2**

Calidad

Hoja 16 de 30**Control del proceso****Documentos, registros y responsables****6.3 Infraestructura**

La Cámara de Comercio ha determinado proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con la prestación de servicios. Esta infraestructura incluye los siguientes elementos:

- a) Edificio, espacios de trabajo y servicios asociados adecuados para el desarrollo de actividades.
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software).
- c) Servicios de apoyo tales como comunicación y sistemas de información adecuados para la prestación de servicios.

CONTROL DEL SOFTWARE

6.4 Ambiente de trabajo

El ambiente que se desarrolla dentro de la Cámara de Comercio de Cuenca, es de cordialidad, apoyo entre cada uno de los funcionarios y de mutuo interés en el socio o cliente para alcanzar su satisfacción y cumplir con sus requerimientos. La Cámara de Comercio de Cuenca cuenta con un ambiente físico y factores ambientales apropiados para el cumplimiento de actividades.

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2****7 Realización del Producto**

7.1 Planificación de la realización del producto

Calidad

Hoja 17 de 30**POLÍTICA**

Es política de la Cámara de Comercio de Cuenca, planificar y controlar los procesos involucrados en la prestación de servicios, garantizando el cumplimiento de los requisitos especificados por nuestros socios y clientes y el logro de nuestros objetivos de calidad.

Control del proceso	Documentos, registros y responsables
7.1 Planificación de la realización del producto <p>Planificamos y desarrollamos los procesos necesarios para la prestación de servicios a nuestros socios y clientes a través del Departamento de Apoyo al Socio en donde se receptan las solicitudes de socios o clientes para la coordinación pertinente en el departamento adecuado. El proceso de planificación se efectúa considerando los procesos de la institución.; es decir hemos definido las interrelaciones entre el proceso de planificación y los demás procesos.</p> <p>Durante la planificación de la prestación de un servicio, se considera:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Los objetivos de la calidad y los requisitos que un socio o cliente solicita de un servicio.b) La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el servicio;c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el servicio solicitado, así como también los criterios para la aceptación de los mismos, yd) Se mantienen registros que evidencian de que los procesos se efectúe de acuerdo a lo establecido y alcanzando la satisfacción del socio o cliente. <p>El resultado de la planificación establecida es adecuado en la manera de operar de la Cámara de Comercio de Cuenca .</p>	
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	MC-4.2.2-01
	7 Realización del Producto	Revisión No. :2
	7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	Calidad
	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente	Hoja 18 de 30
Control del proceso		Documentos, registros y responsables
7.2 Procesos relacionados con el Cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente a) La Cámara de Comercio de Cuenca ha determinado los requisitos especificados por los socios o clientes para la afiliación a la institución, así como también para la entrega de un servicio; tales como: atención inmediata, disponibilidad de infraestructura para realización de eventos, coordinación de seminarios o cursos para socios y empresas, precios adecuados y establecidos bajo la autorización de Vicepresidencia Ejecutiva, b) En caso de que el cliente no defina todos los requisitos para la prestación del servicio pero que son necesarios para las actividades establecidas, la institución determina esos requisitos; c) La Cámara de Comercio de Cuenca cumplen con los requisitos implícitos y explícitos exigidos, cuya confirmación está dada por la aceptación y firma de cliente o socio en cuanto a requisitos legales la Cámara de Comercio da cumplimiento con todos los exigidos para su normal funcionamiento dentro del país, y d) En caso de existir algún requisito adicional, la institución define cuales son esos requisitos y define como tienen que dar respuesta . 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto La Cámara de Comercio de Cuenca revisa todos los requisitos relacionados con los Servicios que ofrece, a fin de que antes de comprometer con sus socios o clientes pueda asegurarse de que: a) Todos los requisitos sobre el Servicio están definidos; b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del afiliado o contratos de eventos, y los servicios solicitados, y		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2****7 Realización del Producto**

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el Producto

7.2.3 Comunicación con el cliente

Calidad

Hoja 19 de 30**Control del proceso****Documentos, registros y responsables**

c) La Cámara de Comercio tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.

La Cámara mantiene registros sobre los resultados de la revisión del contrato y de las acciones originadas por la misma.

Si existieran cambios de los requisitos y/o solicitud de los clientes, La Cámara asegura que la documentación referente a este tema sea modificada y se asegura que todos las áreas que dependen de estas modificaciones conocen de estos cambios.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Cámara de Comercio de Cuenca, en todas sus oficinas mantiene una comunicación directa con el cliente, a fin de informarle sobre los servicios disponibles que presta la institución:

a) Los servicios están de acuerdo a lo solicitado por el socio o cliente;

b) Las consultas, contratos o pedidos efectuados, así como también las modificaciones son analizadas e informadas al socio o cliente, y

c) La retroalimentación del socio o cliente, incluido quejas o reclamos las mismas que son tramitadas de acuerdo a lo indicado.

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	MC-4.2.2-01
	7 Realización del Producto	Revisión No. :2
	7.3 Diseño y desarrollo	Calidad
	7.3.1 Planificación del Diseño , 7.3.2 Elementos de entrada del Diseño	Hoja 20 de 30
Control del proceso		Documentos, registros y responsables
7.3 Diseño Todos los proyectos que se ejecutan en la Cámara de Comercio de Cuenca Por la naturaleza de la institución este punto de la Norma no se aplica		
7.3.2 Elementos de entrada del diseño Por la naturaleza de la institución este punto de la Norma no se aplica		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MC-4.2.2-01	Revisión No. :2
	7 Realización del Producto 7.3 Diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño , 7.3.4 Revisión del Diseño ,7.3.5 Verificación del Diseño	Calidad
		Hoja 21 de 30
Control del proceso		Documentos, registros y responsables
7.3.3 Resultados del diseño Por la naturaleza de la institución este punto de la Norma no se aplica		
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo Por la naturaleza de la institución este punto de la Norma no se aplica		
7.3.5 Verificación del Diseño y desarrollo Por la naturaleza de la institución este punto de la Norma no se aplica		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	MC-4.2.2-01
	7 Realización del Producto 7.3 Diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño, 7.3.7 Control de cambios en el diseño	Revisión No. :2
		Calidad
		Hoja 22 de 30
Control del proceso		Documentos, registros y responsables
7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo Por la naturaleza de la institución este punto de la Norma no se aplica		
7.3.7 Control de cambios en el diseño Por la naturaleza de la institución este punto de la Norma no se aplica		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	
	7 Realización del Producto	MC-4.2.2-01
	7.4 Compras	Revisión No. :2
	7.4.1 Proceso de compras, 7.4.2 Información de compras 7.4.3 Verificación de los productos comprados	Calidad
Control del proceso		Hoja 23 de 30
Control del proceso		Documentos, registros y responsables
7.4 Compras 7.4.1 Proceso de compras La Institución se asegura de que los productos y servicios críticos que son adquiridos de los proveedores cumpla con los requisitos específicos que son detallados en las Solicitudes de Compra La Cámara de Comercio de Cuenca evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos solicitados, los criterios para selección, evaluación y reevaluación están definidos en los procedimientos. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones así como los registros de las acciones necesarias que ameriten tenerse y que se derivan de las mencionadas evaluaciones.		PCO-7.4-01 Procedimiento de compras PCO-7.4-03 Evaluación, y reevaluación de proveedores
7.4.2 Información de compras La información para adquirir productos o servicios críticos se describe en su cantidad y/o condiciones en las "Orden de Compra" Incluyendo cuando sea necesario. a) Requisitos para la aprobación del producto b) Requisitos para la calificación del personal, y c) Requisitos del sistema de Gestión de la Calidad. La Institución se asegura de la adecuación de los registros de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. Todos los productos o servicios críticos que son adquiridos por la Cámara son inspeccionados, monitoreados de acuerdo a su uso, en caso de existir algún inconveniente sera tratado como un producto no conforme		
7.4.3 Verificación de los productos comprados Cuando se requiera la Institución establecerá e implementará la inspección a las actividades que se consideren necesarias para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados. En el caso que uno de sus clientes deseen efectuar verificaciones en las instalaciones del proveedor estas serán descritas en la Información de compra indicando además el método para liberación del producto.		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD		MC-4.2.2-01
			Revisión No. :2
	7 Realización del Producto		Calidad
	7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de producción		Hoja 24 de 30
Control del proceso	Documentos, registros y responsables		
7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio Planificamos y ejecutarnos la prestación del servicio al socio bajo condiciones controladas. Las mismas que incluyen: a) la disponibilidad de la información que describa las características del servicio lo cual esta establecido en los requisitos para afiliacion de los socios los cuales antes de ser aprobados son revisados por la Vicepresidencia; en caso de existir nuevos proyectos estos seran documentados , aprobados y controlados a travez del procedimiento que se ha establecido para el efecto b) Por la naturaleza de la Institucion se mantienen procedimientos, leyes que rigen el correcto funcionamiento y que son los lineamientos para su actividad las cuales son monitoreadas por el directorio de las cuales se mantienen actas para su seguimiento c) el uso del equipo apropiado esta previsto en cuanto a redes, software, hardware y metodos de comunicacion necesarios para difundir las actividades y la retroalimentacion de los socios o clientes d) la disponibilidad y el uso de dispositivos de medición por la naturaleza del negocio no lo requiere e) la implementación de seguimiento y la medición, lo aplicamos de acuerdo a lo descrito en el procedimiento para manejo de proyectos que son los lineamientos que nos ayudan a controlar y verificar que se manejen adecuadamente f) la Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la misma seran autorizadas unicamente por la Vicepresidencia y de ser necesario bajo aprobacion del Directorio que esta representada por sus socios.			
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio La organización excluye la validación de los procesos en cuanto los productos resultantes si pueden verificarse mediante seguimiento y medición (indicadores, encuestas, estadísticas, recepción de reclamos.)			
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09	



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	
	MC-4.2.2-01	Revisión No. :2
	Gestión de Calidad	7 Realización del Producto
	Hoja 25 de 30	7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad, 7.5.4 Propiedad del Cliente, 7.5.5 Preservación del producto
Control del proceso		Documentos, registros y responsables
7.5.3 Identificación y trazabilidad La Identificación y trazabilidad del producto se lo realiza dentro de la Cámara de Comercio a travez del codigo con el cual se identifica al socio y con el cual podemos hacer seguimiento a todos los servicios por el solicitados. Tambien se tiene otro canal que son los proyectos en este caso la identificacion y trazabilidad la podemos realizar a travez del nombre del proyecto el cual va a tener una carpeta con todo el historial del mismo.		
7.5.4 Propiedad del Cliente En caso de un cliente proporcione algún bien que se incorpore a nuestro producto lo identificamos, verificamos, protegemos y salvaguardamos. si el caso lo solicita En caso de perdida registramos los bienes que se pierdan o deteriore, y comunicamos al cliente cuando esto suceda. Los datos de los clientes son protegidos a través del control del sistema en donde consta el nombre, dirección, teléfono, código, empresa a la que pertenece, razón social		
7.5.5 Preservación del producto Preservamos la conformidad del producto durante todo el proceso de servicio. Asegurando que el mismo se realice bajo condiciones seguras que requiere cada producto ofrecido		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	MC-4.2.2-01
		Revisión No. :2
	7 Realización del Producto 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	Calidad
		Hoja 26 de 30
		Documentos, registros y responsables
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición Al ser una institución de servicios la Cámara de Comercio de Cuenca no posee equipos ni dispositivos de medición para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos.		
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2****8 Medición, análisis y mejora**

8.1 Generalidades, 8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente, 8.2.2 Auditoría Interna

Calidad

Hoja 27 de 30**POLITICA**

Es política para la Cámara de Comercio de Cuenca disponer de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que garanticen la conformidad del producto, la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Control del proceso	Documentos, registros y responsables
8.1 Generalidades La Cámara de Comercio ha planificado y ha implantado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua para: a) Demostrar la conformidad del producto; b) Asegurarse de la conformidad del sistema de Gestión de Calidad, y c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad. Esta planificación e implantación será medida con métodos tales como las estadísticas que serán preparadas y presentadas a la dirección para su evaluación.	PVE-8.2.1-01 Evaluación de Satisfacción del Cliente Informe y Estadística de evaluación de la satisfacción del cliente Informe y Estadística de reclamos de clientes
8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del Cliente Como una de las medidas del desempeño del Sistema de gestión de la calidad, la institución periódicamente recepta la percepción de satisfacción del cliente a través de diferentes mecanismo que nos permiten consolidar y convalidar los resultados de dicha información.	PGC-8.2.2-01 Auditorías Internas
8.2.2 Auditoría Interna La Institución efectúa auditorias internas planificadas a fin de determinar si el sistema de Gestión de la Calidad cumple con: a) Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta norma Internacional y con los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la Cámara de Comercio de Cuenca.	
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09
	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**MANUAL DE LA CALIDAD****MC-4.2.2-01****Revisión No. :2**

Calidad

Hoja 28 de 30**Control del proceso****Documentos, registros y responsables**

PGC-4.2.2-01 Auditorías Internas

b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La planificación de las auditorías internas y externas del sistema de Gestión de la Calidad se realiza tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, para el caso de auditoría externa el programa se establece de acuerdo a lo convenido con la empresa externa encargada de esta auditoría, para la auditoría interna se definen los siguientes términos: criterios de auditoría, alcance de la auditoría, su frecuencia y metodología.

La selección de los auditores de calidad y realización de auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Para controlar las actividades de la auditoría, programación, ejecución y evaluación se ha definido un procedimiento documentado en la que se establece la responsabilidad y requisitos para las actividades definidas.

El responsable del área que se esté auditando de asegurarse que se tomen acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

El representante de la Dirección es el responsable de las actividades de seguimiento incluyendo la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Planificamos métodos para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, estos métodos demuestran la capacidad de los procesos; de acuerdo al período de recolección de datos estos serán analizados pudiendo generar acciones parciales para alcanzar los resultados planificados. Semestralmente se analizará el cumplimiento de la meta en las revisiones del sistema, en las cuales se aplicarán los procedimientos de acciones correctivas o correcciones.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

En cada etapa del proceso de realización del producto, vamos midiendo y haciendo un seguimiento para que se cumplan con los requisitos del mismo.

Se realizó un diseño para el planteamiento de proyectos que será estructurado por cada uno

Cuadro de Índices

PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09
------------------------------------	---	---

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

MANUAL DE LA CALIDAD

MC-4.2.2-01

Revisión No. :2

Calidad

Hoja 29 de 30

Control del proceso

Documentos, registros y responsables

Mantenemos evidencia de la conformidad del producto. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza la liberación del producto. No liberamos el producto hasta que haya completado satisfactoriamente las actividades planificadas a menos de una autoridad superior del Directorio, Presidencia, Vicepresidencia o Apoyo al Socio es el representante del cliente.

8.3 Control del producto no conforme

Identificamos y controlamos el producto o servicio no conforme, asegurando que se previene su uso o entrega. Definimos documentadamente las responsabilidades y autoridad relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

Tratamos los productos o servicios no conformes de las siguientes maneras:

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

Mantenemos registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones. Cuando corregimos un producto o servicio no conforme, sometemos a una nueva verificación para demostrar su conformidad.

Cuando detectamos un producto o servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, tomamos las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad.

8.4 Análisis de datos

El representante de la Dirección verifica que los responsables de las áreas, recopilen la información necesaria para analizar los datos y demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Incluyendo los datos del seguimiento y medición y de cualesquiera otra fuente. Los datos recopilados son:

- a) la satisfacción del cliente
- b) la conformidad con los requisitos del producto o servicio
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas
- d) los proveedores

PGC-8.3-01 Control de producto no conforme

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	MANUAL DE LA CALIDAD	
	8 Medición, análisis y mejora	MC-4.2.2-01
	8.5 Mejora	Revisión No. :2
	8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva	Calidad
Control del proceso		Hoja 30 de 30
Documentos, registros y responsables		
<p>Los datos recopilados serán tabulados y gráficos periodicamente a través de la utilización de Herramientas Estadísticas, luego serán analizados de acuerdo a lo indicado en el 8.2.3.</p> <p>De este análisis se determinarán los posibles proyectos de Mejora continua que serán aprobados por la Vicepresidencia en las revisiones del Sistema.</p> <p>8.5 Mejora</p> <p>8.5.1 Mejora Continua</p> <p>Mejoramos continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través de las reuniones de Directorios. Para la mejora continua usamos la Política de Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>8.5.2 Acción Correctiva</p> <p>Tomamos acciones para eliminar las causas de no conformidades, con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Tomamos acciones apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Disponemos de un procedimiento documentado en el que definimos los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none">a) revisar las no conformidadesb) determinar las causas de las no conformidadesc) evaluar la necesidad de tomar acciones correctivasd) determinar e implementar las acciones correctivas necesariase) registrar los resultados de las acciones tomadasf) revisar las acciones tomadas <p>8.5.3 Acción Preventiva</p> <p>Determinamos acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia. Disponemos de un procedimiento documentado en el que definimos los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none">a) determinar las no conformidades potenciales y sus causasb) evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrenciac) determinar e implementar las acciones necesariasd) registrar los resultados de las acciones tomadase) revisar las acciones preventivas tomadas	<p>PGC-8.5.2-01 Acciones Correctivas</p> <p>PGC-8.5.3-01 Acciones Preventivas</p>	
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD

IGC-4.2.3-02

Revisiòn No. : 2

Control del Software Administrativo

Dpto. de Sistemas

Hoja 1 de 5

Elaboró: Sistemas Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	--	--



SISTEMA DE CALIDAD	IGC-4.2.3-02
	Revisiòn No. : 1
Control del Software Administrativo	Dpto. de Sistemas
	Hoja 2 de 5

Elaboró: Sistemas Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD

IGC-4.2.3-02

Revisiòn No. : 2

Control del Software Administrativo

Dpto. de Sistemas

Hoja 3 de 5

Elaboró: Sistemas Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD

IGC-4.2.3-02

Revisiòn No. : 2

Dpto. de Sistemas

Hoja 4 de 5

Control del Software Administrativo

Elaboró: Sistemas Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	--	--



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

	SISTEMA DE CALIDAD	IGC-4.2.3-02
		Revisiòn No. : 5
	Control del Software Administrativo	Dpto. de Sistemas
		Hoja 5 de 5

5.- RESPONSABLE

El Personal del departamento de sistemas es el responsable de ejecutar esta instrucción.

Todo el personal que tiene relación con el sistema flexline tiene que cumplir con este procedimiento.

6.- ANEXOS

No aplica.

7.- DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica.

8.- DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

Ver registro RGC-4.2.3-01 Control de copias y entrega de documentos

Elaboró: Sistemas Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	---	---



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

HORAS DE CAPACITACIÓN

PROMEDIO No.

TRABAJADORES

H/hombre

**EVALUACIÓN FINAL**

PUNTAJE	EQUIVALENCIA
DE 37 A 40	EXCELENTE
DE 31 A 36	MUY BUENO
DE 21 A 30	BUENO
DE 11 A 20	REGULAR
DE 1 A 10	MALO

TRABAJADOR EJEMPLAR, SOBRESALE ENTRE LOS DEMÁS EMPLEADOS.

CUMPLIDOR, SIEMPRE ALCANZA EL NIVEL DESEADO

CUBRE LOS REQUISITOS ESPERADOS; SIN EMBARGO PODRIA MEJORAR
NO SIEMPRE ALCANZA EL NIVEL DESEADO, DEBE
MEJORAR.

EVIDENCIA DESEMPEÑO DEFICIENTE, DEBE MEJORAR PARA MANTENERSE EN EL CARGO

TOTAL OBTENIDO POR EL TRABAJADORPUNTAJE _____
EQUIVALENCIA _____**COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL EVALUADOR.**

FIRMA DEL EVALUADOR _____

FIRMA DEL EVALUADO _____

FIRMA RECURSOS HUMANOS _____

DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANOS

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD

IRH-6.2-01

Revisión No. :2

Instrucción para Evaluación de la
competencia del personal

Calidad

Hoja 1 de 4

1.- PROPOSITO

Determinar los parámetros para evaluar la competencia del personal de la Institución.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica para la calificación de todo el personal de la Institución.

3.- DEFINICIONES

No aplica

4.- CONTENIDO

Control del proceso	Documentos, registros y responsables
4.1 CALIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA PARA EL PERSONAL 4.1.1 NIVEL EJECUTIVO La Selección de este personal está amparada por una resolución verbal o escrita de la Vicepresidencia Ejecutiva, si el postulante seleccionado no cumple con los mínimos requeridos en la Matriz de competencia, la organización es responsable de asegurar su competencia, formación y capacitación en el período de inducción al cargo. 4.1.2 NIVEL ADMINISTRATIVO Y SUPERVISIÓN Para el nivel administrativo, la competencia será evaluada de acuerdo a la Matriz de Competencia, formato en el cual se establecen los requisitos para el cargo y la calificación del que lo ocupa. En la parte superior consta el nombre del cargo, nombre del ocupante del cargo, la institución a sección donde labora y la fecha de calificación.	 Registro: Matriz de competencia Responsable: Jefe Inmediato
Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma: Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:

**SISTEMA DE CALIDAD**

IRH-6.2-01

Revisión No. :2

Calidad

Hoja 2 de 4

Control del proceso**Documentos, registros y responsables**

En la parte central constan los factores a calificar: educación, formación, habilidades - destrezas y experiencia, cada uno tiene un puntaje de 25, siendo 70 el mínimo requerido para calificar en el cargo. En las áreas de Conserjería y Limpieza el puntaje mínimo es de 50.

La educación hace referencia al grado de instrucción formal requerido para el cargo.

La formación se refiere al número de cursos asistidos por el personal, validados por un certificado de asistencia, pudiendo ser afines o no al cargo; en cada caso, se otorgará una calificación de acuerdo al número de cursos asistidos.

Por ningún concepto el empleado que obtuviere la máxima calificación que otorgan los cursos afines al cargo, podrá hacerse acreedor al puntaje asignado a cursos no afines, ya que este puntaje se considera de ayuda para el personal que obtuviere una calificación igual o menor a 20 puntos en cursos de formación afines al cargo.

La experiencia estará directamente relacionada con los años de trabajo en el cargo o en cargos similares dentro o fuera de la Institución, para lo cual se ha establecido un número de años específicos para cada cargo.

Los puntajes asignados para los tres factores antes mencionados están detallados en la Matriz de Competencia de cada cargo y serán calificados con base a las carpetas del personal y a los reportes de nómina (experiencia).

Las habilidades y destrezas serán calificadas por el jefe inmediato con base a una lista de factores y puntajes establecidos para cada uno de los cargos existentes. El jefe inmediato debe anotar la calificación correspondiente al personal a su cargo, según su apreciación y experiencia con el empleado.

En la parte inferior de la matriz de competencia consta el puntaje obtenido por el empleado y el puntaje mínimo requerido.

Registro: Matriz de Competencia.
Responsable de Evaluación

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09
Firma:

Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09
Firma:

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09
Firma:



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD

IRH-6.2-01

Revisión No. :2

Instrucción para Evaluación de la competencia del personal

Calidad

Hoja 3 de 4

Control del proceso

Como constancia de conformidad con los resultados obtenidos firman el Jefe inmediato

En caso de que el puntaje obtenido por el empleado sea inferior al mínimo requerido el Jefe del área y el evaluado, determinarán las causas de este no cumplimiento y establecerán un plan de acción para su mejora.

4.2 ACTUALIZACION DE MATRIZ DE COMPETENCIA

La matriz de competencias del personal se actualizará cada vez que el personal entregue documentos que acrediten mejoras en su nivel de educación y formación

4.3 EVALUACION DE DESEMPEÑO DE FUNCIONES Y NECESIDADES DE FORMACION PARA EL PERSONAL DE FABRICA

Semestralmente se deberá entregar a cada jefe inmediato el formato de Evaluación de desempeño y necesidades de formación, el cual nos ayudará a obtener retroalimentación sobre el desempeño del personal y a la vez detectar necesidades de capacitación.

Todas estas necesidades de capacitación serán registradas en el Formato Cronograma de Capacitación que será presentado a la Vicepresidencia para su aprobación y ejecución.

Documentos, registros y responsables

Registro: Evaluación de Desempeño
Responsable de Evaluación

Registro: Cronograma de Capacitación
Responsable de Evaluación

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09
Firma:

Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09
Firma:

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09
Firma:



 CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	SISTEMA DE CALIDAD	IRH-6.2-01
	Instrucción para Evaluación de la competencia del personal	Revisión No. :2
		Calidad
		Hoja 4 de 4
Control del proceso		Documentos, registros y responsables

5.- RESPONSABLES

La Vicepresidencia Ejecutiva delegará al responsable de dirigir y realizar el seguimiento a las actividades descritas en este procedimiento.

Todos los Jefes de área son responsables de cumplir con este procedimiento

6.- ANEXOS

Matriz de Competencia.

Evaluación de desempeño y necesidades de formación

Cronograma de Capacitación

7.- DOCUMENTOS DE ASOCIADOS:

FRH-1-01 Definición de funciones

8.- DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO: Ver ficha RGC-4.2.3-01 Control de copias y entrega de documentos.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---



MATRIZ DE COMPENTENCIA

COORDINADORA CENTRO DE INFORMACIÓN

RRH-6.2-01

Nombres y apellidos:
Departamento:

ANGELICA VIVIANA CEDEÑO
RODRIGUEZ
CENTRO DE INFORMACIÓN

CRITERIOS	PERFIL	CALIFICACION
EDUCACIÓN.		
Egresado de la Universidad	25	
Universitario	20	20
Título de Bachiller	15	
FORMACION		
afines al cargo:		
5 o más cursos aprobados	25	
de 4 a 3 cursos aprobados	20	
de 2 a 1 cursos aprobados	15	15
otras ramas		
Mínimo dos cursos aprobados	5	5
HABILIDADES Y DESTREZA		
Habilidades Mediáticas	7	7
Profundidad en el conocimiento de los servicios	6	6
Comunicación	4	4
Orientación al cliente interno y externo	8	8
EXPERIENCIA		
Más de 3 años de experiencia	25	
De 1 a 2 años	20	
Experiencia mínima	15	15
PUNTAJE OBTENIDO		80
PUNTAJE MÍNIMO REQUERIDO		70
<hr/> JEFE INMEDIATO		



CAMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

SISTEMA DE CALIDAD	RVE 8.2.1-01
Evaluación de la satisfacción del Cliente	Revisión No. : 2
	Calidad
	Hoja 1 de 2

1.- PROPÓSITO

Evaluar permanentemente la satisfacción de nuestros socios y clientes, respecto al cumplimiento de sus requisitos solicitados a nuestra Institución.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica desde la propuesta o necesidad del socio o cliente hasta el cumplimiento de la misma.

3.- DEFINICIONES

No aplica

4.- CONTENIDO

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
--	---	---

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**SISTEMA DE CALIDAD**

RVE 8.2.1 - 01

Revisión No. : 2

Evaluación de la satisfacción del Cliente

Calidad

Hoja 2 de 2

5. RESPONSABILIDAD

El o la responsable de Apoyo al Socio, debe controlar el cumplimiento de este procedimiento, además hacer el seguimiento respectivo a las necesidades y reclamos del socio o cliente, hasta su cierre y cumplir las actividades asignadas en este procedimiento.

6. ANEXOS**Formulario de evaluación de Satisfacción al Cliente****Reclamos de Calidad****7. DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

No aplica

8. DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO:

Ver registro: RGC-4.2.3-01 Control de copias y entrega de documentos

Elaboró: Calidad
Fecha: 2010/09
Firma:Revisó: Coordinación Administrativa
Fecha: 2010/09
Firma:Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha: 2010/09
Firma:



FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ISO 9001:2008
RVE-8.2.1-03
Rev. 1

Buenos..... Mi nombre es Y represento a la Cámara de Comercio de Cuenca.

Podría hablar con.....

El motivo de mi llamada es para verificar nuestro nivel de calidad y servicio

Me permite confirmar algunos de sus datos personales?

Gracias, es usted muy amable

Hemos realizado el proceso de afiliación a nuestra institución. ¿ Podría ayudarnos contestando unas preguntas para evaluar su satisfacción en nuestro servicio?

1.-Califique por favor los siguientes aspectos de nuestro servicio siendo las opciones: Muy Satisfecho, satisfecho e insatisfecho

1.1.- Cordialidad y atención inmediata por parte de los(as) funcionarios de la Institución

1.2.- Atención por parte del Departamento de Apoyo al Socio a sus necesidades e inquietudes

1.3.- Infraestructura adecuada y confortable para los servicios que un socio o cliente se merezca

1.4.- Satisfacción con los beneficios (seguros, capacitaciones, etc.) que otorga la afiliación

2.- De qué tipo de servicio le gusta recibir más información?

3.- Muchas gracias ha sido muy amable, tal vez algo que pueda sugerirnos para mejorar cada vez más en la Cámara de Comercio de Cuenca;.....



RECLAMO DE CALIDAD

ISO 9001 2008
REV. 01

NOMBRE DE QUIEN EMITE EL RECLAMO:

TELF:

DEPARTAMENTO O PERSONA A QUIEN EMITE EL RECLAMO:

DEFINICIÓN DEL RECLAMO:

FECHA DE EMISIÓN DEL RECLAMO:

ANÁLISIS DEL RECLAMO:

CONCLUYE EL RECLAMO

SI

NO

RESPONSABLE



CRITERIOS PARA EVALUACION DEL PROVEEDOR

ISO 9001 2008
FCO-7.4-18
Rev. 01

Hoja 1 de 2

1 EN CASO DE RECLAMO RESPONDE CON PRONTITUD Y SOLUCIONA EL PROBLEMA ?

INMEDIATO	4
EN 24 HORAS	3
EN 48 HORAS	2
MAS DE 48 HORAS	1

2 EL PROVEEDOR DISPONE PERMANENTEMENTE DEL PRODUCTO SUMINISTRADO?

SI	4
NO	1

3 EL PROVEEDOR DISPONE DE UN TIEMPO DE ENTREGA DEL PRODUCTO ACEPTABLE PARA NUESTRAS NECESIDADES ?

1 DIA LABORABLE	4
DE 3 A 5 DIAS LABORABLES	3
DE 6 A 10 DIAS LABORABLES	2
DE 10 O MAS DIAS LABORABLES	1

4 EL PRODUCTO OFRECIDO TIENE GARANTIA?

SI	4
NO	1

5 SUMINISTRA ESTE MISMO PRODUCTO A OTRAS EMPRESAS SIMILARES A LA NUESTRA CON EXPERIENCIAS FAVORABLES?

SI PROVEE EL PRODUCTO A OTRAS EMPRESAS	4
NO PROVEE EL PRODUCTO A OTRAS EMPRESAS	1

6 SUS PRECIOS SON CONVENIENTES PARA NUESTRA INSTITUCIÓN?

SI	4
NO	1

7 EL PRODUCTO SUMINISTRADO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS POR NUESTROS USUARIOS?



SI	4
NO	1
8 EL PROVEEDOR ESTA POSIBILITADO PARA BRINDAR ASESORIA Y/O ASISTENCIA TECNICA EN LA UTILIZACION DEL PRODUCTO QUE VENDE ?	
SI	4
NO	1
9 LA UBICACIÓN DEL PROVEEDOR E LA ADECUADA PARA NUESTRAS NECESIDADES	
ESTA UBICADO CERCA DE LA INSTITUCIÓN	4
ESTA UBICADO LEJOS DE LA INSTITUCIÓN	3
ESTA DENTRO DE LA CIUDAD	2
ESTA FUERA DE LA CIUDAD	1
10 EL PROVEEDOR ESTÁ AUTORIZDO POR EL SRI?	
SI	4
NO	1



CRITERIOS PARA REEVALUACION DEL PROVEEDOR

ISO 9001 2008
FCO-7.4-19
Rev. 01

Hoja 1 de 1

CRITERIO	PUNTAJE
1.-	
CALIDAD	
0 RECLAMOS	5
1-3 RECLAMOS	4
4-7 RECLAMOS	3
8-10 RECLAMOS	2
11 O MAS	1
2.-	
OPORTUNIDAD DE ENTREGA	
0 RETRASOS	5
1-3 RETRASOS	4
4-7 RETRASOS	3
8-10 RETRASOS	2
NO APLICA	1
3.-	
VARIACION DE PRECIO	
HA BAJADO	5
NO HA VARIADO	4
SUBIDA HASTA DE 4 %	3
SUBIDA HASTA DE 6 %	2
SUBIDA MAS DEL 6%	1



EVALUACION DE PROVEEDORES

1 EN CASO DE RECLAMO RESPONDE CON PRONTITUD Y SOLUCIONA EL PROBLEMA ?

INMEDIATO	4
EN 24 HORAS	3
EN 48 HORAS	2
MAS DE 48 HORAS	1

2 EL PROVEEDOR DISPONE PERMANENTEMENTE DEL PRODUCTO SUMINISTRADO?

SI	4
NO	1

3 EL PROVEEDOR DISPONE DE UN TIEMPO DE ENTREGA DEL PRODUCTO ACEPTABLE PARA NUESTRAS NECESIDADES?

1 DIA LABORABLE	4
DE 3 A 5 DIAS LABORABLES	3
DE 6 A 10 DIAS LABORABLES	2
DE 10 O MAS DIAS LABORABLES	1

4 EL PRODUCTO OFRECIDO TIENE GARANTIA?

SI	4
NO	1

5 SUMINISTRA ESTE MISMO PRODUCTO A OTRAS EMPRESAS SIMILARES A LA NUESTRA CON EXPERIENCIAS FAVORABLES?

SI PROVEE EL PRODUCTO A OTRAS EMPRESAS	4
NO PROVEE EL PRODUCTO A OTRAS EMPRESAS	1

6 SUS PRECIOS SON CONVENIENTES PARA NUESTRA INSTITUCIÓN?

SI	4
NO	1

7 EL PRODUCTO SUMINISTRADO CUMPLE CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS POR NUESTROS USUARIOS?

SI	4
NO	1

8 EL PROVEEDOR ESTA POSIBILITADO PARA BRINDAR ASESORIA Y/O ASISTENCIA TECNICA EN LA UTILIZACION DEL PRODUCTO QUE VENDE ?

SI	4
NO	1

9 LA UBICACIÓN DEL PROVEEDOR E LA ADECUADA PARA NUESTRAS NECESIDADES



ESTA UBICADO CERCA DE LA INSTITUCIÓN
ESTA UBICADO LEJOS DE LA INSTITUCIÓN
ESTA DENTRO DE LA CIUDAD
ESTA FUERA DE LA CIUDAD

4
3
2
1

10 EL PROVEEDOR ESTÁ AUTORIZDO POR EL SRI?

SI
NO

4
1

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**SISTEMA DE CALIDAD****ICO-7.4-03****Revisión No. : 2****Proceso Evaluación y Reevaluación de proveedores.**

Calidad

Hoja 1 de 4**Control del proceso****4.1.1 Selección de proveedores**

Realizar una lista de los posibles proveedores de los productos o servicios, que cubren el desarrollo del presente procedimiento

Una vez listados los proveedores, se envía vía fax o e-mail a cada uno de los proveedores el formato "Información de proveedores", solicitando al proveedor la información del documento y la devolución a la Institución.

Documentos, registros y responsables**Registro:** RCO-7.4-01 Información de proveedores**Responsable:** Representante de cada departamento.

Elaboró: Calidad

Fecha: 2010/09

Firma:

Revisó: Coordinación Administrativa

Fecha: 2010/09

Firma:

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva

Fecha: 2010/09

Firma:



INFORMACIÓN DE PROVEEDORES CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

RCO-7.4-01
REVISIÓN:
1

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa:

Producto (s):

País Ciudad dirección

Teléfono

Fax

Página Web

Gerente General

E-mail

Responsable Ventas

E-mail

Servicio al Cliente

E-mail

Persona de Contacto

E-mail

Vende Usted sus productos a otros instituciones de Servicios?

Si No

Si la respuesta anterior es positiva, indique cuales

Cuales son las condiciones de Pago?

Tienen un volumen mínimo por pedido ?

Si No

Si la respuesta anterior es positiva, indique el monto

Sus productos tienen garantía ?

Si No

Si la respuesta anterior es positiva, indique el tipo de garantía que ofrecen ?

Disponen de alguna política relacionada a asesoría del producto y servicio técnico.

Si No



Si la respuesta anterior es positiva, describir cual

Años de experiencia

Cual es el tiempo de entrega a un pedido

Esta autorizado por el SRI

SI

No

Firma

Nombre:

Cargo:

Fecha:

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA

PROVEEDORES SELECCIONADOS

FCO-7.4-05
ISO 9001 2008
Rev. 01

CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA

DEPARTAMENTO	PRODUCTO	PROVEEDOR	TELÉFONO	DIRECCIÓN
AP. LOGISTICO	MENAJE	LA CASA DEL BANQUETE	2836456	AV DE LAS AMERICAS Y CORNELIO CRESPO
	MENAJE	LOS PUENTES	2810272	AV SOLANO
	ALIMENTACION Y MENAJE	CANTA GALLO RESTAURANT	2816872	AV. PRIMERO DE MAYO
	ALIMENTACION Y MENAJE	GRAND SERVICE	2819296	AV LOJA
	ARTICULOS DE LIMPIEZA Y CAFETERIA	MEGALIMPIO	2813485	CORNELIO CRESPO NAVE 202
	FLORES	FLORISTERIA AZUAY	2834155	MARISCAL SUCRE Y CORONEL TALBOT
CEN	CATERING	MARIA ISABEL NEIRA	2853933	PUERTAS DEL SOL
	COPIAS	COPY LASER COLOR	4024317	AV. SOLANO
COMUNICACIÓN	MATERIAL PUBLICITARIO IMPRESO	PIXXEL	2815514	AV. UNIDAD NACIONAL
	MATERIAL PUBLICITARIO IMPRESO	IMPRENTA MONSALVE MORENO	2858800	CAMINO DEL TEJAR
	MATERIAL PUBLICITARIO	SEÑAL X	2814263	AV. REMIGIO CRESPO
CONTABILIDAD	SUMINISTROS DE OFICINA	EDITORIAL CUENCA	2824007	GENERAL TORRES 10-58
SISTEMAS	JUAN MARCET	JUAN MARCET	2810112	CALLE DEL BATAN Y AV 12 DE ABRIL
	TINTAS	RESUCOMP	2862381	RIO CHANCHAN 2-20 Y YANAHURCO
	CABLEADO ESTRUCTURADO	AUTELCOM	2837118	GRAN COLOMBIA Y UNIDAD NACIONAL
	PERIFÉRICOS TECNOLÓGICOS	IMPORCOMPU	2845652	PADRE AGUIRRE 11-16 Y LAMAR
INVEC	TINTAS	OFFICE SOLUCIONES	2837506	GRAN COLOMBIA 23-180
	PERIFÉRICOS TECNOLÓGICOS	PUNTOCOM	2829753	SUCRE Y TOMAS ORDOÑEZ
	MATERIAL CORPORATIVO	SAXUMA GRAFICA ANI PESANTEZ	2842974	GRAN COLOMBIA 23-116 Y AV AMÉRICAS
		TRILOGIA	2888059	MIGUEL DIAZ 3-79 Y JOSE BURBANO



REEVALUACION DEL PROVEEDOR

RCO-7.4-04
REVISION:
1

Proveedor: _____

Producto: _____

Criterios	Puntajes				
	1	2	3	4	5
Calidad					
Oportunidad en la entrega					
Variación del precio					

Nivel de desempeño	Calificación
Excelente (13 - 15)	Proveedor Tipo A
Bueno (12 - 10)	Proveedor Tipo B
Regular (9 - 6)	Proveedor Tipo C
Malo (5 - 3)	Proveedor Tipo D

Observaciones _____

RESPONSABLE _____

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**SISTEMA DE CALIDAD****PCO-7.4-01****Revisión No. :2****Procedimiento de compras**

Calidad

Hoja 1 de 2**1.- PROPOSITO**

Establecer un procedimiento documentado que defina el proceso de compras que se lleva a cabo dentro de la Institución.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica desde la solicitud de compra por parte de los departamentos que requieran de algún producto o servicio hasta el ingreso de producto solicitado a los proveedores.

3.- DEFINICIONES

Solicitud de compra: Documento en el cual los usuarios establecen sus necesidades de compra.

4.- CONTENIDO**4.1 Descripción del proceso****Control del proceso****4.1 Emisión de compras****4.1.1 Compras de productos a proveedores calificados**

Se mantiene un banco de proveedores en el que consta el total de proveedores de la institución.

Cada proceso que solicite un producto de suministros de oficina indicará a contabilidad para la emisión de la Orden de Compra verificando precios, cantidad, fecha de entrega y proveedor.

En caso de que se requieran otros productos necesarios para el cumplimiento de actividades se procederá a pedir la autorización de la factura a Vicepresidencia Ejecutiva por parte de cada departamento.

4.1.2 Compras de productos nuevos

Todos los productos que no correspondan a proveedores calificados deberán ser revisados por una instancia de la institución para definir los parámetros a través de los cuales se realizará esta compra, si luego de la primera compra se debe incluir en el listado de Proveedores Calificados, el proceso involucrado es responsable de comunicar al departamento de contabilidad para el trámite respectivo.

4.3 Confirmación de la compra

Se realiza la confirmación del proveedor mediante el envío de la Orden de Compra original, vía email o fax, emitida con los valores de la negociación y la fecha de entrega del producto.

Cada departamento realizará la confirmación a través de la autorización de la propuesta emitida a Vicepresidencia Ejecutiva.

Elaboró: Calidad

Fecha: 2010/09

Firma:

Revisó: Coordinación Administrativa

Fecha: 2010/09

Firma:

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva

Fecha: 2010/09

Firma:

CÁMARA DE
COMERCIO DE
CUENCA**SISTEMA DE CALIDAD**

PCO-7.4-01

Revisión No. : 2

Procedimiento de compras

Calidad

Hoja 2 de 2

Control del proceso**4.4 Seguimiento a las compras**

Es responsabilidad de cada proceso que solicite el producto, hacer el seguimiento hasta que lleguen los productos a la Institución.

4.1.6 Recepción del producto

Cuando el producto o servicio comprado ingrese a la institución se realizará el control o análisis correspondiente y una vez aprobado el producto se procede a disponer de su uso. Responsable de la compra en caso de existir problemas en cuanto a las especificaciones del producto será inmediatamente devuelto, si existe una urgencia y requiere ser utilizado este será tratado como un producto no conforme.

5.- RESPONSABLES

Cada departamento que realice una compra es responsable de este procedimiento, además del control de calidad que se establezca para cada producto.

6.- ANEXOS

No aplica.

7.- DOCUMENTOS DE ASOCIADOS:

A este procedimiento van asociados los siguientes documentos:

ICO-7.4-03 Evaluación, Calificación y Reevaluación de Proveedores

8.- DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO:

Ver ficha RGC-4.2.3-01 Control de Copias y entrega de documentos

Elaboró: Calidad

Fecha: 2010/09

Firma:

Revisó: Coordinación Administrativa

Fecha: 2010/09

Firma:

Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva

Fecha: 2010/09

Firma:



NOMBRE DEL PROYECTO:

DESCRIPCIÓN: _____

CONTACTOS: _____

OBJETIVOS FAVORABLES: _____

FECHA	
INICIO:	FINAL:

APROBADO POR: _____

RESPONSABLE (S): _____

COSTO DEL PROYECTO: _____

ARGUMENTOS DESFAVORABLES: _____

ALCANCE: _____ 20% 40% 60% 80% 100%

REALIZADO POR: _____



	REGISTRO DE PROYECTOS	RGC1-01 REV. 01
NOMBRE DEL PROYECTO:		
AREA / DEPARTAMENTO:		FECHA:
LIDER:		
PERSONAL DE APOYO:		

No.	TAREA	ACTIVIDAD	RESPONS.	FECHA	Status/Acción	Nueva Acción
1	DATOS 1,1 Establecer parámetros del proyecto	Recolección de información sustentable del proyecto Recolección de información de empresa o persona responsable Determinación de tiempo de ejecución				
2	PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS 2,1 Establecimiento de metas Cuantificación de objetivos y rentabilidad	Fijación de Objetivos a corto plazo Fijación de Objetivos a largo plazo Elaboración de cronograma de actividades				
3	RECURSOS 3,1 Definición de recursos	Coordinación de recursos financieros Delegación de Recursos Humanos				
4	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 4,1 Control de actividades	Revisión de cumplimiento de cronograma de actividades Evaluación de actividades Control final de proyecto				
5	ACCIONES CORRECTIVAS 5,1 Medición, análisis y mejora	Planteamiento de nuevos objetivos Análisis y mejora de proyecto				

Autor: María José Segovia Solís

217

Total Inversión:

Elaborado:

Aprobado por:

		PVE. 7.5-01
		Rev. No. 2
	PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS	Calidad
		Hoja 1

PROPOSITO

Se realizará un registro unificado para cada uno de los proyectos que se desarrollen dentro de la Institución con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos de cada uno de los responsables que lleven a cabo la propuesta.

INSTRUCCIONES:

Se procederá a recopilar la información necesaria del planteamiento del proyecto, en donde se conocerán los datos de la persona o empresa responsable, los objetivos, la inversión y el tiempo que durará la ejecución y cumplimiento del proyecto.

En la hoja "Registro de Proyectos", se procederá a escoger la opción " CONCLUIDO", en caso de terminar el proyecto y se especificarán los "objetivos alcanzados" que beneficiaron a la institución. Además se procederá a realizar una presentación para todos los funcionarios que verifique los beneficios y las propuestas alcanzadas.

En caso de que el proceso esté realizándose se escogerá la opción "EN PROCESO" y se detallará el alcance del proyecto en curso.

En caso de que el proyecto no se realizó se escogerá la opción "NO ACEPTADO" y se especificarán las razones por las que no se llevó a cabo la propuesta.

Si se llevó a cabo la realización del proyecto se adjuntarán los indicadores necesarios para este proceso.

Es fundamental especificar el total de la inversión y las personas que realizaron y aprobaron el proyecto.

Elaboró: Calidad Fecha: 2010/09 Firma:	Revisó: Coordinación Administrativa Fecha: 2010/09 Firma:	Aprobó: Vicepresidencia Ejecutiva Fecha: 2010/09 Firma:
---	--	--



REVISION DE LA DIRECCION

En esta primera reunión de Revisión del Sistema hemos desarrollado los siguientes temas:

Resultados Auditorias:

Por ser la primera Revisión del Sistema, no se cuenta con un resultado previo de auditorías.

Retroalimentación del Cliente:

Sobre la retroalimentación de nuestros clientes y socios se definió los modelos de encuestas a través de las cuales se inicio la medición de la Satisfacción de nuestros clientes tanto en el Centro de Estudios, Logística y Eventos y Apoyo al Socio en donde los resultados nos demuestran que mantenemos satisfechos a nuestros clientes en 2 meses que hemos implementado el sistema, esperamos llegar a la próxima Revisión por la DIRECCION para analizar los resultados obtenidos.

Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto

Sobre los procesos hemos podido definir indicadores que nos muestran el desempeño de los mismos los cuales según la auditoría deben agregarse las metas propuestas pero como muchos de ellos son nuevos los hemos establecido pero esperaremos tener los resultados en la siguiente revisión para definir las metas que deseamos alcanzar. Según la retroalimentación de



nuestros clientes podemos demostrar la conformidad de nuestros productos hacia los socios y clientes

Hemos desarrollado indicadores para cada proceso en donde se demuestran los objetivos planteados y el cumplimiento de metas para mejorar el servicio que presta la Cámara de Comercio de Cuenca. Los resultados de los indicadores son presentados por cada proceso y se mantiene un respaldo y un responsable para cada indicador.

Estado de Acciones Correctivas y Preventivas

Durante la Auditoría Interna se levantaron 2 Acciones Correctivas las cuales están siendo tratadas para su cierre, además se levanto una observación que será tratada como una acción preventiva.

Se siguiremos también en el mes de enero hacer un taller con el personal para reforzar el manejo de acciones correctivas y preventivas.

Acciones de Seguimiento de Revisiones previas

No aplica por ser la primera revisión del sistema

Cambios que podrían afectar al Sistema

Pensamos que el próximo año nos podría afectar el no ser obligación la aportación de los socios.

El tema político del país también podría ser un cambio que afecte al Sistema, por lo cual debemos estar al pendiente por las acciones que deban tomarse.

Se solicitará a la empresa Bureau Veritas que se realice la Auditoria de Certificación durante el mes de diciembre.

Política de Calidad



Hemos revisado la Política de Calidad y creemos que cumple con los requisitos que se han planteado como meta del Sistema de Gestión de Calidad además está comprendida a todo nivel de la institución, esta política volverá a ser revisada en la próxima revisión por la dirección.

Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad fueron desarrollados buscando alinear los mecanismos a través de los cuales queremos cumplir con lo establecido en nuestra Política de Calidad

Se recomienda establecer un cuadro resumen en donde se pueda presentar el condensado del avance del cumplimiento de los objetivos de Calidad

Recomendaciones para la mejora

Debemos retomar la capacitación del personal con respecto al Sistema de Calidad.

Una recomendación importante es solicitar a todos los procesos que todos los cambios que se realicen serán notificados de esta forma nos evitaremos tener problemas con nuestro sistema.

Durante el curso de Auditores Internos se pedirá al instructor se haga muchos énfasis en el análisis y seguimiento responsabilidad que debe ser reforzada y concientizada a todo el personal de la Cámara.

Mejora de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

Consideramos que a partir de la revisión de nuestro Plan Estratégico podemos mejorar la eficacia del Sistema y de sus procesos. En este se podrá analizar todos los datos generados y se logrará determinar las acciones que debemos realizar para la mejora requerida.



Necesidades de Recursos

Con respecto a los recursos se ha revisado el Presupuesto el cual se ha establecido para el cumplimiento con el Sistema de Gestión de Calidad

Asistentes:

Xavier Patiño

Ana Paola Carvallo

Jaime Moreno

Andres Andrade

Ma. Isabel Vintimilla

Andrea Arce

Margarita Siguenza

Atentamente,

Vicepresidencia Ejecutiva



INFORME DE AUDITORIA

RGC-8.2.2-
03
Rev.01

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA: Verificar que el SGC cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 2008 y los documentos diseñados por la institución.

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Se auditó todos los puntos solicitados por la Norma ISO 9001 2008 y los documentos propios de la institución.

EQUIPO AUDITOR: Auditor Líder: Ing. Lorena Rubio

METODOLOGIA DE LA AUDITORIA: Consiste en entrevistas, observación de las actividades y verificación de documentos y registros.

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:

La Cámara de Comercio de Cuenca ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que ha demostrado la conformidad de la documentación del sistema de gestión, con los requisitos de la norma y la documentación proporciona el sustento adecuado para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema

Es un sistema joven que con el paso del tiempo irá adquiriendo la madurez y efectividad necesaria para demostrar la mejora

Se debe reforzar la capacitación con el personal sobre todo en temas como Manejo de Acciones Correctivas y Preventivas, así como también el Seguimiento a los Indicadores propuestos para cada proceso.

Se debería recolectar más información sobre las inquietudes, necesidades y posibles mejoras con respecto a socios y clientes, buscando de esta manera retroalimentar a la institución para crear planes de mejora con respecto a los productos y servicios ofrecidos

Se debería promover la capacitación del personal en Auditorías Internas buscando de esta manera mejorar el conocimiento en cuanto a las normas ISO y a los procesos

Con respecto a la Política y Objetivos de Calidad se debería por parte de la Vicepresidencia Ejecutiva promover charlas a través de las cuales el personal se comprometa y apoye su cumplimiento

AUDITOR LIDER

FIRMA



NOTAS DEL AUDITOR

AUDITOR:

ING. LORENA RUBIO
CAMARA DE
COMERCIO

RGC-8.2.2-02

LUGAR:

Rev. 01



PROGRAMA DE AUDITORIA

RGC-8.2.2-01

Auditor Lider:

Rev.01

Equipo Auditor:

Elemento del SGC	Areas o Departamentos	Auditor
	TODOS EL PERSONAL Y EL AUDITOR	
4.1/4.2/4.2.3/4.2.4	Coordinacion Administraccion	Ing. Lorena Rubio
8.2/8.2.2/8.2.3/8.5.2/ 8.5.3/8.3/8.4/8.5/8.1	Coordinacion Administraccion	Ing. Lorena Rubio
7,2	Centro de Estudio, Invec, Asesoria Comercial	Ing. Lorena Rubio
7,1	Centro de Estudio, Invec, Asesoria Comercial	Ing. Lorena Rubio
5.1/5.2/5.3/5.4/5.5/5.6/6.1	Vicepresidencia	Ing. Lorena Rubio
6.2/6.3/6.4	Coordinacion Administraccion	Ing. Lorena Rubio
7,4	Contabilidad/Comunicación/invec/Logistica	Ing. Lorena Rubio
7,5	Centro de Estudio, Invec, Asesoria Comercial	Ing. Lorena Rubio
7.2.1	Departamento Legal/Contabilidad	Ing. Lorena Rubio
	REUNION DE CIERRE	TODOS EL PERSONAL Y EL AUDITOR

Representante de la Dirección

Auditor Lider



EMPRESAS CERTIFICADAS ECUADOR

No.	EMPRESA	NORMA	ALCANCE	UBICACIÓN GEOGRÁFICA
1	RHELEC	ISO 9001:2008	CONSTRUCCIÓN, DISEÑO Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS ELÉCTRICOS	QUITO
2	ACADEMIA DE GUERRA AEREA	ISO 9001:2000	PERFECCIONAMIENTO ACADÉMICO Y MILITAR DE LOS OFICIALES DE ARMA, TÉCNICOS Y ESPECIALISTAS DE LA FUERZA AÉREA ECUATORIANA	QUITO
3	ACERO DE LOS ANDES	ISO 9001:2000	DISEÑO, FABRICACIÓN Y SUMINISTRO DE PRODUCTOS, BIENES DE CAPITAL Y PROYECTOS DE CONTENIDO METALMÉCNICO PARA LOS SECTORES ENERGÉTICO, INDUSTRIAL E INFRAESTRUCTURA	QUITO
4	ADECCO IBERIA	ISO 9001:2000	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL TEMPORAL Y TERCERIZADOS	QUITO - GUAYAQUIL
5	ADIPHARM EXPRESS	ISO 9001:2000	ALMACENAMIENTO, PREPARACIÓN, TRANSPORTE Y ENTREGA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, QUÍMICOS DE CONSUMO Y OTROS A NIVEL NACIONAL	QUITO
6	ADITEC	ISO 9001:2000	DISEÑO, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ADITIVOS QUÍMICOS PARA LA CONSTRUCCIÓN	GUAYAQUIL
7	AEROPIAGI TECHNOLOGY PILEGGI CONSTRUCCIONES	ISO 9001:2008	DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN ELECTRICA, CIVIL, INDUSTRIAL Y MECANICA PARA SISTEMAS DE ALTA, MEDIA Y BAJA TENSIÓN	QUITO
8	AGENCIA LOGÍSTICA ANDINA	ISO 9001:2000	LOGÍSTICA EN COMERCIO EXTERIOR	QUITO
9	AGROFICIAL	ISO 9001:2000	PROCESAMIENTO, EMBALAJE Y COMERCIALIZACIÓN DE PULPA ASÍPTICA DE FRUTAS	GUAYAQUIL
10	ALEM	ISO 9001:2000	IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS, INSTRUMENTAL E INSUMOS MÉDICOS, CAPACITACIÓN AL CLIENTE, SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	QUITO
11	ALEX STEWART	ISO 9001:2000	VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CARGA A NIVEL NACIONAL	GUAYAQUIL
12	ALIMENTSA	ISO 9001:2000	PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS BALANCEADOS PARA ACUACULTURA	GUAYAQUIL
13	ALPORT	ISO 9001:2000	PURIFICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA ENVASADA	GUAYAQUIL
14	AMAPEC	ISO 9001:2000	PROVISIÓN DE PERSONAL COMPRA DE MATERIALES Y PROVISIÓN DE EQUIPOS CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	QUITO



15	ANDEC	ISO 9001:2000	PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE VARILLAS DE ACERO PARA LA CONSTRUCCIÓN, MALLA DE ALAMBRE SOLDADA, ALAMBRÓN Y PERFILES ESTRUCTURALES	GUAYAQUIL
16	ANDINATEL (13 PROVINCIAS)	ISO 9001:2000	PROVEER SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: TELEFONÍA, TRANSMISIÓN DE DATOS E INTERNET	AMBATO, ESMERALDAS, GUARANDA, IBARRA, LATACUNGA, NUEVA LOJA, PUYO, RIOBAMBA, SANTO DOMINGO, PASTAZA,
17	ANDINATEL (PICHINCHA)	ISO 9001:2000	PROVEER SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: TELEFONÍA, TRANSMISIÓN DE DATOS E INTERNET EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA EXCEPTO SANTO DOMINGO	PICHINCHA
18	ANDINAVE	ISO 9001:2000	SERVICIO DE AGENTES NAVIEROS Y PORTUARIOS, SERVICIO DE ESTIBA, DEESTIBA Y LOGÍSTICA PORTUARIA	GUAYAQUIL
19	ANDIPUERTO	ISO 9001:2000	SERVICIO DE OPERADOR PORTUARIO, MAQUINARIA PORTUARIA Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍAS	GUAYAQUIL
20	ANECACAO	ISO 9001:2000	EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE CALIDAD DE CACAO EN GRANO PARA EXPORTACIÓN	GUAYAQUIL
21	ASTINAVE	ISO 9001:2000	DISEÑO, DESARROLLO, PRODUCCIÓN Y SERVICIO POSTVENTA DE EMBARCACIONES DE ACERO Y ALUMINIO DE HASTA 1000 TONELADAS, PRODUCTOS METALMÉDICOS Y SERVICIO DE CAREAMIENTO PARA EMBARCACIONES DESDE 50 A 6500 TONELADAS	GUAYAQUIL
22	AUDITORÍA AMBIENTAL LTDA.	ISO 9001:2000	SEGUIMIENTO AMBIENTAL A TODO TIPO DE INDUSTRIAS Y ACTIVIDADES.	QUITO
23	AYMESA	ISO 9001:2008	ENSAMBLAJE DE VEHÍCULOS, INCLUYENDO LA COMERCIALIZACIÓN Y POST VENTA.	QUITO
24	AZUL	ISO 9001:2000	SERVICIOS DE CATERING	QUITO - LIMONCOCHA
25	AZULEC	ISO 9001:2008	INGENIERÍA, GESTIÓN DE COMPRAS Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES ELECTROMÉDICAS PARA LA INDUSTRIA HIDROCARBURIFERA, PETROQUÍMICA, ENERGÉTICA Y MINERA	QUITO
26	BAKER HUGHES	ISO 9001:2000	ENSAMBLE Y REPARACIÓN DE SISTEMAS DE BOMBEO ELECTROSUMERGIBLE	QUITO
27	BANAPLAST	ISO 9001:2000	PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS PARA USO DE BANANO	MACHALA



28	BANCO DEL ESTADO	ISO 9001:2008	FINANCIAMIENTO DE ESTUDIOS, PROGRAMAS, PROYECTOS, OBRAS, BIENES Y SERVICIOS QUE PROMUEVEN EL DESARROLLO NACIONAL	QUITO, GUAYAQUIL, CUENCA, LOJA, PORTOVIEJO
29	BANCO DEL PICHINCHA - CENTROS DE ACOPIO	ISO 9001:2000	GESTI?N, ABASTECIMIENTO Y CUSTODIA DE EFECTIVO. ADMINISTRACI?N DE CAJEROS AUTOM?TICOS ISLAS (ATMs)	QUITO
30	BASF CONSTRUCTION CHEMICAL ECUATORIANA	ISO 9001:2000	PRODUCCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE PRODUCTOS PARA NUTRICI?N ANIMAL, COMERCIALIZACI?N DE PRODUCTOS PARA LA PROTECCI?N DE CULTIVOS, SALUD P?BLICA Y FERTILIZANTES, PRODUCTOS PARA INDUSTRIAS: QU?MICA, PL?STICA, FARMAC?UTICA, COSM?TICA, DE NUTRICIO HUMANA Y PINTURAS PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ Y FABRICACI?N Y VENTA DE ADITIVOS QU?MICOS PARA LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCI?N	QUITO - GUAYAQUIL
31	BOPLAST	ISO 9001:2000	PRODUCCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE TUBER?AS DE PVC	GUAYAQUIL
32	BOTROSA	ISO 9001:2000	PRODUCCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE TABLEROS CONTRACHAPADOS CORRIENTES Y ALISTONADOS	QUITO - ESMERALDAS
33	BYS PERFORMANCE THRU ENGINEERING	ISO 9001:2000	COMERCIALIZACI?N, ADQUISICIONES, Y OPERACIONES PARA EL SUMINISTRO DE EQUIPOS PETROLEROS	QUITO
34	CAMARA DE COMERCIO CUENCA	ISO 9001:2008	LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA SATISFACCI?N DE SOCIOS Y DE LOS PROYEYCTOS NUEVOS IMPLEMENTADOS POR LA CAMARA	CUENCA
35	CAMINOSCA	ISO 9001:2000	ESTUDIOS, DISE?OS, FISCALIZACI?N, GERENCIA DE PROYECTOS Y ASISTENCIA T?CNICA PARA PROYECTOS DE INGENIER?A CIVIL, AMBIENTAL Y ELECTROMEC?NICA	QUITO
36	CARBOGAS	ISO 9001:2000	PRODUCCI?N DE DI?XIDO DE CARBONO DE FUENTES NATURALES RENOVABLES, DISTRIBUCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE DI?XIDO DE CARBONO EN L?QUIDO Y HIELO SECO	GUAYAQUIL
37	CARROCER?AS IMCE	ISO 9001:2008	DISE?O, DESARROLLO, PRODUCCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE CARROCER?AS MET?LICAS	AMBATO
38	CARTOPEL	ISO 9001:2000	DISE?O, PRODUCCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE EMPAQUES DE CART?N CORRUGADO	CUENCA - GUAYAQUIL - QUITO
39	CAVES	ISO 9001:2000	SERVICIO DE CATERING Y AFINES: ALIMENTACI?N, LAVANDER?A Y CAMARER?A	QUITO - TARAPOA - COLOMBIA
40	CENTRO ESCOLAR EXPERIMENTAL SAN FRANCISCO DE QUITO	ISO 9001:2000	EL SERVICIO EDUCATIVO DESDE PRIMERO HASTA S?PTIMO A?O DE B?SICA, EN CONFORMIDAD CON EL DISE?O CURRICULAR PROPUESTO POR EL MINISTERIO DE EDUCACI?N	QUITO



41	CENTRO GR?FICO	ISO 9001:2000	FABRICACI?N Y COMERCIALIZACI?N DE PRODUCTOS IMPRESOS EN PAPEL, CART?N O CARTULINA PARA LAS INDUSTRIAS FARMAC?UTICAS, COSM?TICAS, ALIMENTICIAS, TABACALERAS, LICORERAS Y OTRAS MANUFACTURAS.	QUITO
42	CER?MICA RIALTO	ISO 9001:2000	DISE?O, PRODUCCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE CER?MICA PARA PISOS Y PAREDES	CUENCA
43	CERVECER?A NACIONAL	ISO 9001:2000	ELABORACI?N, ENVASADO Y COMERCIALIZACI?N DE CERVEZA Y BEBIDAS REFRESCANTES	GUAYAQUIL
44	CHEMLOK	ISO 9001:2000	DISE?O, PRODUCCI?N Y COMERCIALIZACI?N DE PRODUCTOS QU?MICOS EN GENERAL Y AGROQU?MICOS	GUAYAQUIL
45	CINCAE	ISO 9001:2000	DESARROLLO DE VARIEDADES Y TECNOLOG?A PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL CULTIVO DE LA CA?A DE AZ?CAR, BAJO LAS CONDICIONES AGROECOL?GICAS DE LA ZONA AZUCARERA DE LA COSTA ECUATORIANA	GUAYAQUIL
46	CISEPRO	ISO 9001:2000	SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA	MACHALA
47	CITIUS	ISO 9001:2000	SERVICIOS DE SEGURIDAD	GUAYAQUIL
48	CL?NICA MILENIUM	ISO 9001:2000	ATENCI?N M?DICA EN CIRUG?A Y HOSPITALIZACI?N	GUAYAQUIL
49	CLINICA ESTRELLA	ISO 9001:2000	CONSULTA Y CIRUG?A PLASTICA	GUAYAQUIL
50	CODANA	ISO 9001:2000	REDUCCI?N, COMERCIALIZACI?N LOCAL Y EXPORTACI?N DE ALCOHOL ET?LICO CRUDO, ALCOHOL ET?LICO RECTIFICADO EXTRA NEUTRO Y CO2 GASEOSO	GUAYAQUIL - MILAGRO

eltiempo.com.ec

Cámara de Comercio de Cuenca celebró 90 años de historia

La Universidad del Azuay, representada por el rector Mario Jaramillo, fue condecorada con la presea Cámara de Comercio de Cuenca, durante la sesión solemne cumplida la noche del jueves en su auditorio, con lo cual se festejó 90 años de historia institucional.

Enrique Tálbot, presidente del gremio, alabó la gestión de los fundadores, a los que calificó de visionarios. Ratificó el compromiso institucional para “afrontar y enfrentar desafíos que la época demanda”.

Otras personas e instituciones homenajeadas fueron: Representaciones de Comercio y Seguro Luis Cisneros, Farmacia Amazonas, Almacenes Ernesto Moscoso, Mall del Río y Centro de Convenciones El Río, Hospital del Río, Rodrigo Aucay, Fábrica de tejidos Santa Cecilia, María Elena Orellana, María Eulalia Mora, Juan Pablo Eljuri, Rómulo Monsalve, ERCO, Blanca Cárdenas, Segundo Morocho y Segundo Cajilima.

Un reconocimiento especial recibieron los 13 ex presidentes de la Cámara de Comercio que aún viven, como son: Eduardo Malo, Leonardo Polo, Enrique Mora, Marcelo Batallas, Jorge Escudero, Wilson Tálbot, Enrique Mora, Alejandro Torres, Juan Pablo Vintimilla, Jhonny Heimbach, Patricio Matute, Eduardo Malo y Jaime Ríos.

El pabellón institucional de la Cámara fue condecorado con una presea de la Gobernación del Azuay y otra de la Asamblea Nacional, como un reconocimiento a la labor que cumple el gremio por el adelanto de la ciudad, la región y el país, coincidieron los acuerdos que fueron entregados a Enrique Tálbot por el gobernador Leonardo Berrezueta y la asambleísta Rosana Alvarado. **Como parte del festejo el gremio recibió la certificación de calidad ISO 9001- 2008**, entregada por la gerente nacional de Buró Veritas, Catalina Correa.