



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGISTER EN AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

**Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa EASYSOFT
S.A. bajo estándares ISO 9001:2008**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Males Dorado, Diego Gonzalo, Ing.

DIRECTOR: Garate Moncayo, Paquita Magali, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2013

CERTIFICACIÓN

Ingeniera.

Paquita Magali Garate Moncayo

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FÍN DE MAESTRÍA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo, denominado: “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa EASYSOFT S.A. bajo estándares ISO 9001:2008” realizado por el profesional en formación: Males Dorado, Diego Gonzalo; cumple con los requisitos establecidos en la normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines legales pertinentes.

Quito, Septiembre de 2013

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Males Dorado, Diego Gonzalo, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicional declaro conocer y aceptar la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

f. -----

Autor: Males Dorado, Diego Gonzalo

Cédula: 1718515685

DEDICATORIA

A mis queridos Padres que con amor y esfuerzo, me han apoyado de manera incondicional en mi superación tanto personal como profesional.

A mi abuelito que ha sido un ejemplo y que con su presencia me inspira a llegar más alto cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que me ha dado y me sigue dando fortaleza para seguir hacia adelante logrando nuevos objetivos en mi vida.

Agradezco a mi familia por estar pendientes y apoyando mis decisiones, especialmente de mis padres Gonzalo Males y Gloria Dorado y mis hermanos Sandy y Tito que han sido mi fuente de surgimiento tanto personal como profesional.

Agradezco en forma muy especial al Ing. Paquita Garate, quien dirigió el desarrollo de esta tesis y dedico tiempo en la misma.

De igual manera un agradecimiento grande al Ing. Carlos Vega Presidente Ejecutivo de EasySoft, quien me abrió las puertas para desarrollarme profesionalmente y me apoyo para la realización de esta tesis dentro de la empresa.

No puedo de dejar de agradecer a mi enamorada la cual ha estado pendiente de mis estudios.

.....
Diego Gonzalo Males Dorado
C.I: 1718515685

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORÍA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
OBJETIVOS	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
Planteamiento del Problema	3
Justificación	5
Hipótesis	6
Alcance y Limitaciones	6
CAPITULO I GENERALIDADES DE LA EMPRESA	
1. Origen y Constitución Legal	8
2. Objetivos Empresariales	9
3. Estructura Orgánica	9
4. Definición Estratégica	10
4.1. Misión	10
4.2. Visión	10
5. Políticas	10
6. Valores	11
7. Ubicación	11
8. Recurso Humano	11
9. Responsabilidades	12
10. Análisis FODA	13
11. Productos	14
11.1. Identificación Producto	14
11.2. Características de Producto	16
11.3. Beneficios Producto	17
CAPITULO II MARCO DE REFERENCIA	
1. Introducción a Concepto de Calidad	19
2. Personajes Influyentes en la Calidad	22
3. Importancia de la Calidad	33
4. Estándares de Calidad	34
5. Organización Internacional para Estandarización	35
5.1. Normas de la Familia ISO 9000	35
5.2. Clausulas de ISO 9001	36
5.3. Estructura de ISO 9001:2008	37

6.	Sistema de Gestión de Calidad	39
6.1.	Beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad	40
6.2.	Beneficios Internos	40
6.3.	Beneficios Externos	41
7.	Principios de la Gestión de la Calidad	41
8.	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	43
8.1.	Política de Calidad y Objetivos de Calidad	43
8.2.	Manual de Calidad	44
8.3.	Procedimientos documentados	45
8.4.	Documentación de Procesos	47
8.5.	Registros de Calidad	47
9.	Enfoque basado en Procesos	48
9.1.	Definición de Proceso	49
9.2.	Características de los procesos	51
9.3.	Tipos de Procesos	52
9.4.	Etapas en la vida de un proceso	53
9.5.	Los procesos en la Organización	56
9.6.	El Mapa de Procesos	56
9.7.	Diagramas de Flujo	58
9.8.	Documentación del Proceso	60
9.9.	Cadena de Valor	63
10.	Organismos de Certificación de Sistemas	63
11.	Mejora Continua	64
11.1.	Metodología para seleccionar procesos a Mejorar	65
11.2.	Beneficios de la mejora de procesos	66

CAPITULO III DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

1.	Antecedentes	68
2.	Herramientas de Evaluación	68
3.	Cumplimiento de Requisitos de Norma 9001:2008	68
3.1.	Sistema de Gestión de Calidad	69
3.2.	Responsabilidad de la Dirección	72
3.3.	Gestión de los Recursos	75
3.4.	Realización del Producto	77
3.5.	Medición, Análisis y Mejora	82

CAPITULO IV DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

1.	Introducción	88
2.	Modelo para el Diseño del SGC	89
3.	Realización del SGC	89
3.1.	Compromiso de la Dirección	89
3.2.	Diagnostico Institucional	90
3.3.	Responsable de calidad	90
3.4.	Política de Calidad	91
3.5.	Objetivos de SGC	92
3.6.	Gestión de Cambio	93

3.7.	Identificar los procesos	94
3.8.	Levantamiento de la Documentación	94
3.9.	Manual de Calidad	95
3.10.	Manual de Procesos y Procedimientos	95
3.11.	Puesta en Práctica	97
3.12.	Auditorías Internas	97
3.13.	Obtención de Certificación	98
3.14.	Documentación de SGC de EasySoft	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		101
BIBLIOGRAFIA		104
GLOSARIO y ANEXOS		106

RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa EASYSOFT S.A es una empresa ecuatoriana dedicada al Desarrollo y Comercialización de Soluciones Informatizadas que involucran gestión y registro de transacciones, buscando satisfacer las necesidades de los clientes teniendo especial énfasis el enfoque hacia los procesos.

Para tal efecto el presente trabajo, tendrá el objetivo de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa y posteriormente su correspondiente certificación a través de las normas ISO 9001:2008.

El análisis de los procesos y su diagramación será de vital importancia para el entendimiento sistemático de los mismos, mediante su difusión se logrará que el personal que en ellos intervienen lo conozcan de manera óptima, además servirá de base para la capacitación del nuevo personal, y sobre todo, será la clave para el posterior mejoramiento.

El aporte brindado ayudaran a optimizar sus procesos lo que le dará consistencia a sus operaciones, medición al interior de la organización, mejorar la documentación, incrementar la eficiencia y la productividad operacional, tendrá una cultura enfocada hacia el mejoramiento continuo, mejor comunicación institucional, mayor conciencia sobre calidad y beneficios externos.

PALABRAS CLAVES: Procesos, Eficiencia, Mejoramiento, Capacitación

ABSTRACT

EASYSOFT Company SA is an Ecuadorian company dedicated to the development and commercialization involving Computerized Solutions and transaction management, to satisfy the needs of customers with special emphasis on process approach.

To this end the present work will aim to design a Quality Management System for the company and then its corresponding certification by ISO 9001:2008.

The analysis of the processes and their layout will be of vital importances for systematic understanding thereof, through its dissemination will ensure that the personnel involved in them know him so well, and also the basis for the training of new staff, and above all, will be the key for further improvement

The support provided help to optimize processes which will give consistency to their operations, measurement within the organization, improve documentation, increase operational efficiency and productivity, have a culture focused on continuous improvement makes, best corporate communication, greater quality awareness and external benefits.

KEYWORDS: Processes, Efficiency, Improvement, Training

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa EasySoft S.A. bajo estándares ISO 9001:2008 en la ciudad de Quito.

Objetivos específicos

Identificar los procesos dentro de la empresa EasySoft para su análisis y comprensión.

Determinar los distintos aspectos que se tiene dentro de la empresa para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborar Política de Calidad, Objetivos de Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Calidad, Manual de procesos y procedimientos.

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se basara en la Norma ISO 9001:2008

Planteamiento del problema

La Empresa EASYSOFT S.A es una organización dedicada al Desarrollo y Comercialización de Soluciones Informatizadas que involucran gestión y registro de transacciones e incidentes, así también brindar soporte técnico a los productos que se tiene en las instituciones de banca y privadas.

Entre sus producto destaca uno "Cash Management", que es una herramienta con interfaz Web que se adapta a los entornos y ambientes que el cliente posee, es un producto utilizado por varias entidades bancarias del país, por CashManagement entran transacciones que realizan las empresas, por la interfaz web que tiene el producto de software solo es necesario cualquier navegador de Internet (Internet Explorer, Firefox, Opera, Google Chrome, entre otros), con las configuraciones necesarias.

Además posee la distribución exclusiva para Ecuador de las herramientas de Distribución a Proveedores e Inventarios. Otra actividad frecuente es el manejo de operaciones aéreas de IATA.

El análisis de los Procesos y su diagramación será de vital importancia para el entendimiento sistemático de los mismos, mediante su difusión se logrará que el personal que en ellos intervienen lo conozcan de manera óptima, además servirá de base para la capacitación del nuevo personal, y sobre todo, será la clave para el posterior mejoramiento.

Conforme la empresa ha ido creciendo, se ha dado cuenta que el ofrecer soluciones prediseñadas no basta, debido a lo cambiante que es el mercado, en este segmento y a las siempre variantes necesidades del cliente, ha sido imprescindible un redireccionamiento organizacional, haciéndola un ente cuyo principal objetivo sea la satisfacción total de las expectativas de sus clientes, con especial hincapié en el enfoque hacia los procesos.

Con este fin, la empresa ha entendido que la única manera de salvaguardar sus intereses, evolucionar a través del tiempo, rentabilizar la gestión y lograr la realización de metas, ha establecido enrumbarse hacia la gestión de procesos con calidad.

Para tal efecto el presente trabajo, tendrá el objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad por parte de la empresa y posteriormente su correspondiente certificación a través de las normas ISO 9001:2008, ya que esto se ha convertido en una necesidad, además de ser un requerimiento de importancia en algunos países.

El beneficio sobre la competencia y la imagen de garantía obtenidas constituyen un valor agregado sobre los productos y servicios de las empresas.

En EasySoft SA se busca estructurar un Sistema que le permita desarrollar sus actividades bajo estándares internacionales fundamentado en las normas ISO, que mejore sus procesos, potencie los recursos y logre la satisfacción del cliente.

Al momento de estructurar un Sistema de Gestión de Calidad de EasySoft S.A, tendrá beneficios internos que le ayudaran a optimizar sus procesos lo que le dará consistencia a sus operaciones, medición al interior de la organización, mejorar la documentación, incrementar la eficiencia y la productividad operacional, tendrá un cultura enfocada hace el mejoramiento continuo, disminución de costos por desperdicio, mejor comunicación institucional, mayor conciencia sobre calidad y beneficios externos que le permiten asegurar la satisfacción de sus clientes.

El participante y autor de la tesis forman parte de la planilla de empleados lo cual facilitara la investigación y desarrollo del tema propuesto

Justificación

Para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Empresa EasySoft S.A existen varios justificativos, pero el más importante es que se requiere aumentar la satisfacción de los clientes y poder adaptarse a un mundo globalizado, al contar con un Sistema de Gestión de Calidad se podrá agilizar sus procesos lo que ocasionara que la empresa mejore todas sus actividades.

Al adoptar un sistema de Gestión de Calidad, se tendrá que imponer objetivos y por ende indicadores que nos permitan medir y por lo tanto controlar los procesos y mejorarlos continuamente.

Además permitirá ahorrar tiempo en los procesos y evitar desperdicios, lo que ocasionará una reducción de costos que es lo que toda organización persigue. Tener una optima producción a costos muy bajos para obtener réditos altos.

El contexto del Sistema de Gestión de Calidad es un método concreto que concede especial valor a la mejora de lo existente, apoyándose en la creatividad, la iniciativa y la participación del personal, en consecuencia es un elemento fundamental para la mejora de la competitividad.

Hoy en día la calidad se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr una participación dentro del mercado, por lo cual aumenta cada vez más el número de organizaciones decididas a implementarla.

Dentro de los justificativos también se tiene que para la aprobación de la especialidad se ha realizado la tesina en donde se realizó la Diagramación de los Procesos Claves de la Empresa EasySoft SA, los cuales son un fundamento inmerso en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad

Hipótesis

Es factible estructurar un Sistema de Gestión de Calidad basado en enfoque de procesos para una empresa de desarrollo y comercialización de Sistemas de Información y sus actividades se basan en ciclos de vida y metodologías de Software

Alcance y limitaciones

Para el sistema de Gestión de Calidad se realizara el manual de calidad orientación a las dos áreas principales de la empresa que es el Desarrollo de Software y Mantenimiento del mismo

El alcance del sistema de gestión de calidad aplica a los procesos de la empresa considerados como claves identificados

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1. Origen y constitución legal.

La Empresa EASYSOFT S.A es una organización dedicada al Desarrollo y Comercialización de Soluciones Informáticas, en los últimos años ha logrado consolidarse en el Sector Financiero (Segmento Tecnologías de a Información) como una entidad Líder por sus Productos, en los que involucran gestión, registro de transacciones e incidentes, así también brindar soporte técnico de una manera oportuna.

Entre sus producto destaca uno “Cash Management”, que es una herramienta con interfaz Web que se adapta a los entornos y ambientes que el cliente posee, es un producto utilizado por varias entidades bancarias del país.

El crecimiento sostenido de la Empresa ha permitido encaminar la dirección de la Empresa bajo la Administración de una Presidencia Ejecutiva y tres Vicepresidencias, las cuales reportan a la Presidencia Ejecutiva, éstas son:

La Vicepresidencia de Tecnología.

La Vicepresidencia de Negocios y,

La Vicepresidencia Administrativa.

Estás tres áreas tienen la responsabilidad de encaminar las necesidades externas e internas de la Empresa, a través de políticas y procedimientos alineadas a los objetivos de la Empresa.

La empresa tiene sus orígenes en el año 2005, con inversión de varias personas entre ellas Ing. Carlos Vega quien es el Presidente Ejecutivo y Ing. Edgar Moreira Vicepresidente de Tecnología.

Los profesionales que tiene la empresa como Recurso Humano es potencial debido a su conocimiento, destreza y capacitación constante.

2. Objetivos empresariales.

Alinear las inversiones de la Empresa en Tecnología y Capital organizativo para conseguir el mayor impacto posible.

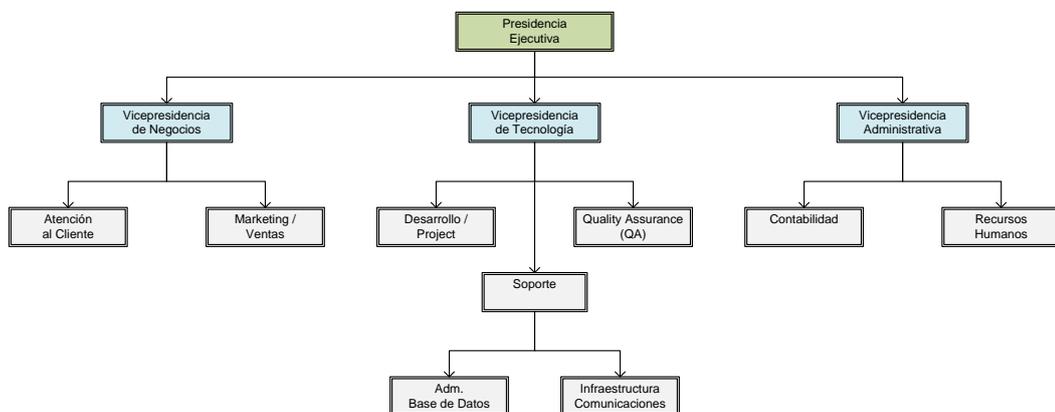
Exponer fallos en las estrategias y adoptar medidas correctivas a tiempo.

Mejorar los índices financieros siendo más eficientes y competitivos en el medio mediante el fortalecimiento de las relaciones comerciales con nuestros clientes a través de:

- ✓ Soporte y Tecnología (atar los servicios al producto para su mantenimiento)
- ✓ Innovación y desarrollo de nuevos productos
- ✓ Estrecha colaboración (servicios oportunos y precisos)
- ✓ Fortalecer la marca de la Empresa y posicionarla en la mente de nuestros clientes y proveedores.

3. Estructura orgánica.

La estructura organizacional de EasySoft se tiene de la siguiente manera



4. Definición estratégica.

4.1. Misión.

Ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos, entregando las mejores soluciones de Tecnología de Información y estableciendo una organización de carácter Gerencial con personal comprometido que aproveche los medios, herramientas y recursos, promoviendo y desarrollando la integración de los diferentes talentos en el marco del conocimiento, permitiendo la edificación de resultados significativos

4.2. Visión.

Llegar a ocupar un sitio importante en el mercado financiero entre las 10 primeras en el 2013.

La Visión está orientada a que las estrategias y modelos de trabajo lleguen a los colaboradores de la Empresa y usarlas e incorporarlas gradualmente en su actividad cotidiana fortaleciendo sus capacidades, conocimiento, creatividad e innovación.

5. Políticas.

EasySoft es una empresa dedicada al desarrollo y comercialización de Productos de Software en el ámbito Financiero, garantizando la calidad de sus productos y servicios mediante un trabajo eficaz y comprometido, brindando resultados confiables, medibles, atención oportuna y confidencialidad de la información.

La Presidencia de EasySoft comprometida con el Sistema de Gestión, facilitará los recursos humanos y materiales necesarios para la obtención de metas propuestas, incrementará las buenas prácticas profesionales.

Entre los lineamientos se tienen los siguientes:

→ Conservar una imagen empresarial sólida e integral.

- Satisfacer las necesidades, requerimientos e inquietudes de nuestros clientes.
- Cultivar en toda la empresa valores y cultura de mejora continua.
- Capacitar continuamente el personal de la empresa para un mejor desempeño y crecimiento profesional.
- Solventar de una manera oportuna no conformidades en productos.

6. Valores.

Dentro de los valores corporativos se tiene los siguientes:

- Integridad
- Liderazgo
- Excelencia
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto a las personas
- Conocimiento y Participación

7. Ubicación.

Las oficinas de la empresa EasySoft SA se encuentran ubicadas en el centro financiero de la ciudad de Quito en el edificio Belmonte, Piso 5 entre la Av. Amazonas y Corea 126.

8. Recurso humano.

EasySoft cuenta con personal calificado tanto en el área Administrativa como el área Operativa o de Producción.

El personal ha sido seleccionado en base a los requerimientos académicos y técnicos que se requieren en todas las aéreas de la empresa.

Cada uno de los profesionales que laboran en la empresa constituyen el principal activo de EasySoft, y quienes permiten alcanzar los objetivos organizacionales.

La empresa procura satisfacer las necesidades laborales de sus empleados, teniendo reconocimiento por desempeño, incentivos y remuneraciones acorde a su perfil y nivel de conocimiento.

Se brinda capacitación continua del personal dependiendo el cargo que desempeñan y plan de carrera.

9. Responsabilidades.

A nivel directivo y ejecutivo:

❖ Ing. Carlos Vega	Presidente Ejecutivo
❖ Ing. Francisco Izurieta	Vicepresidente Administrativo
❖ Ing. Edgar Moreira	Vicepresidente de Tecnología
❖ Ing. Juan Paredes	Vicepresidente de Negocios

A nivel operativo:

❖ Ing. Geovani Barragán	Gerente de Proyectos
❖ Ing. Manuel Castro	Gerente de Investigación
❖ Ing. Jorge Mejía	Gerente de Soporte
❖ Ing. Cristina Aguirre	Gerente QA
❖ Jeanneth Vargas	Contadora

Para el desarrollo y mantenimiento de Productos de Software para cada entidad financiera se tiene un Líder y Analistas de área designados.

La empresa también cuenta con recepcionista y mensajero.

10. Análisis FODA

FORTALEZAS

- ✓ Productos desarrollados con herramientas de última tecnología.
- ✓ Conocimiento del mercado Financiero.
- ✓ Existen muy buenas relaciones con los Clientes y Proveedores.

DEBILIDADES

- Fidelidad del Recurso Humano
- Capacitación continua

OPORTUNIDADES

- ✓ La tendencia de las empresas comerciales, servicios es la de tecnificarse.
- ✓ El debilitamiento de ciertas empresas del sector que no han mejorado su tecnología.
- ✓ Productos a la medida e innovadores que captarán la atención de los consumidores.

AMENAZAS

- La reacción de la competencia local puede ser agresiva si fortalecen sus estructuras.
- Inestabilidad política y económica del país.
- Desastres naturales.

11. Productos.

EasySoft es una empresa dedicada al desarrollo y comercialización de productos de software para entidades financieras.

11.1 Identificación producto.

EasySoft entre los productos que ofrece se tiene CashManagement para Bancos EasyTeller para cooperativas.

Banco Pichincha

BANCO PICHINCHA
En confianza

BIENVENIDO AL BANCO PICHINCHA

El sistema más seguro y confiable para ingresar a nuestros servicios de **CASH-MANAGEMENT**.
Para autenticarse en el sistema, ingrese su usuario y clave que le asignaron para este servicio.

INGRESE SU USUARIO Y CLAVE PERSONAL

Usuario: *

Clave: *

*: Obligatorio ? Opcional

CONSEJOS DE SEGURIDAD

- Mantenga protegida su clave y datos personales.
- No comparta su clave con nadie.
- Cambie periódicamente su clave.

Cash Management

Servicio al cliente comuníquese con **TELENEOXO**
Región Costa: 1700-800-800

BANCO PICHINCHA
En confianza

Usuario: mcastroa

Cuentas, Saldos Y Movimientos

Cobros Y Pagos Cash Management

Ingreso De Información

Cargas Masivas FTP

Cobros Y Pagos

Transferencias Cuentas Propias

SwiftCash

Transferencias Swift

Beneficiarios Swift

Cuenta Virtual

Cheque Seguro

Consultas

Actualización De Perfil

Consulta Sitio Histórico

Pago De Servicios E Impuestos

Servicio Al Cliente

Cambio De Clave/Email

Manual Interactivo

Salir

UN MOMENTO POR FAVOR...

APROBACIÓN DE ÓRDENES DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS CON MAYOR SEGURIDAD

Recuerde que para realizar las aprobaciones de sus ordenes de PAGOS (Pago de Nómina, Pago a Terceros, Pago Proveedores y Pago Proveedores Productos Especiales) y TRANSFERENCIAS (Transferencias locales y Transferencias al exterior) existe la obligatoriedad por cuenta de las Empresas, del uso del dispositivo de aprobación TOKEN.

easysoft

Banco Internacional

BIENVENIDO A CASH MANAGEMENT DEL BANCO INTERNACIONAL

El sistema más seguro y confiable para acceder a los servicios de CASH MANAGEMENT.
Para ingresar al sistema favor digite su usuario y clave que ha sido asignado por parte del Banco Internacional.

INGRESO

Usuario:

Clave de Acceso: [Olvide mi Clave](#)

 VERIFICA
Accion de los certificados SSL

(*) Campo Obligatorio

CONSEJOS DE SEGURIDAD

- No proporcione ni comparta información como son usuarios y claves asignadas.
- No ingrese a nuestro sistema a través de vínculos enviados por correo electrónico.
- Cambie su clave periódicamente.
- Banco Internacional jamás solicita a sus clientes información de claves y usuarios por mail, páginas Web o teléfono.
- Recuerde que el manejo del usuario y clave asignados es su responsabilidad.

Banco Guayaquil

BANCO DE GUAYAQUIL

BIENVENIDO AL BANCO DE GUAYAQUIL

El sistema más seguro y confiable para ingresar a nuestros servicios de BANCA VIRTUAL-MULTICASH EMPRESAS.
Para autenticarse en el sistema, ingrese su usuario y clave que le asignaron para este servicio.

INGRESE SU USUARIO Y CLAVE PERSONAL

Usuario:

Claves: [Olvide mi Clave](#)

CONSEJOS DE SEGURIDAD

- Mantenga protegida su clave y datos personales.
- No comparta su clave con nadie.
- Cambie periódicamente su clave.

Si usted es Cliente Corporativo del Banco de Guayaquil y desea obtener su Identificación y Clave Personal imprima y llene [el convenio y anexos](#), luego entréguelo en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, o contáctese con su oficial de cuenta.

Banco Produbanco

CashManagement de PRODUBANCO

Llave en línea

Inicio de Sesión

Llave en línea

Usuario

Clave

Aceptar

IMPORTANTE

Estimado Cliente:

Le informamos que, con Llave en línea, al iniciar su sesión **NO DEBE** registrar su **usuario seguido de @easyprod.com** como lo hacía anteriormente.

ANTES Usuario: villafuerteh@easyprod.com
AHORA Usuario: villafuerteh

Estos Productos son soluciones informáticas integradas ya que dentro de estas se tiene modulo de seguridad, afiliaciones, facturación de combustibles, auditoria.

11.2 Características de producto.

Tanto los productos CashManagement como EasyTeller tienen una interface web, por lo cual es accesible desde cualquier navegador de Internet (Internet Explorer, Firefox, Google Chrome), con las configuraciones necesarias.

Por CashManagement se puede realizar transacciones por parte de empresas entre las que tenemos:

- ✓ Roles de Pagos
- ✓ Pago a terceros
- ✓ Transferencias Swift Local y Swift Exterior
- ✓ Cobranzas Empresas
- ✓ Recaudaciones
- ✓ SCI, SPI
- ✓ Facturación de Combustibles
- ✓ Entre otros.

Por EasyTeller se realiza las transacciones de Depósitos y Retiros a nivel de las cooperativas que afectan a su Host.

CashManagement tiene módulos de afiliaciones para la parametrización de los contratos de servicios por empresa, el modulo de seguridad destinado al control de acceso de los usuarios según perfil y atribuciones de opciones dentro del sistema.

En el modulo de Auditoria se puede verificar las modificaciones que ha realizado usuarios, de igual manera la afectación a cuentas contra el Host Bancario

11.3 Beneficios producto.

- ✓ Transacciones agiles para pagos a empleados.
- ✓ Transacciones entre cuentas a través de BCE
- ✓ Recaudación de pagos mediante canal WEB, ATM
- ✓ Seguridad de transaccionalidad.
- ✓ Notificación mediante SMS y Mail de transacción realizada o recibida.
- ✓ Interface amigable

MARCO DE REFERENCIA

1. Introducción a concepto de calidad.

En la norma ISO 9000 se define a la calidad como “Es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”

Calidad significa ausencia de deficiencias, ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten un fallo en operación, insatisfacción del cliente, quejas del cliente, etcétera (Juran J.,(2000)).¹

Según Philip Crosby “Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento”.²

Por lo tanto, la calidad esta relacionada con la percepción del cliente, comparan el desempeño real del producto o la experiencia del servicio total con su propio conjunto de expectativas y se forman un juicio que rara vez es neutro.

La calidad de un producto o servicio es llegar a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Para alcanzar la calidad es conveniente empezar a establecer la visión de la organización así como su política y objetivos.

Las tecnologías de la información, por su parte, hablan de la calidad de datos al momento de comprobar que los datos capturados, procesados, almacenados y entregados son un fiel reflejo de la realidad.

La buena calidad de un producto o servicio se encuentra determinada por tres cuestiones básicas: la dimensión técnica (aspectos científicos y tecnológicos que afectan el producto), la dimensión humana (buena relación entre clientes y empresa) y

¹ Juran, Joseph, Manual de Calidad (2000), Quinta edición, McGraw-Hill, pág. 2.2.

² <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/aucalid.htm>

la dimensión económica (minimizar los costos tanto para la empresa como para el cliente).

Un aspecto que se encuentra relacionado con la calidad es la rapidez de la distribución y el precio exacto del mismo.

Para garantizar la calidad del producto, existen normas que funcionan como reglas a seguir, a más de las normas internas que tiene cada empresa, y otras que son obligatorias de acuerdo a lo estipulado por las leyes.

Las empresas persiguen los siguientes lineamientos:

- ✓ Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- ✓ Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- ✓ Despertar nuevas necesidades del cliente.
- ✓ Lograr productos y servicios con cero defectos.
- ✓ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- ✓ Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- ✓ Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- ✓ Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- ✓ Sonreír a pesar de las adversidades.
- ✓ Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- ✓ Calidad no es un problema, es una solución.

La planificación de la calidad hace un uso extensivo de los procesos de gestión que se encuentra interrelacionados:

- ✓ Planificación de la calidad
- ✓ Control de la calidad
- ✓ Mejora de la calidad.

A estos procesos se los conoce como la trilogía de Juran.

Planificación de la Calidad	Control de la Calidad	Mejora de la Calidad
Establecer las metas de calidad	Evaluar el rendimiento actual.	Demostrar la necesidad
Identificar quienes son los clientes	Comparar el rendimiento actual con las metas de calidad	Establecer la infraestructura
Determinar las necesidades de los clientes	Actuar sobre la diferencia	Identificar los proyectos de mejora
Desarrollar características del producto que respondan a las necesidades del cliente		Establecer los equipos de los proyectos
Desarrollar procesos capaces de conseguir las características del producto		Proporcionar a los equipos, recursos, formación y motivación para: Diagnosticar las causas, impulsar las soluciones.
Establecer controles de los procesos; transferir los planes a los equipos de operaciones		Establecer controles para mantener las ventajas.

Fuente: Trilogía de Juran³

Cuando ya existe un proceso se empieza con acciones de control y cuando el proceso es nuevo, con las de planeación.

Acciones de control: Un proceso necesitamos tenerlo bajo control para mejorarlo.

Acciones de mejora de nivel: Acciones que nos permitan alcanzar mejores niveles de calidad, por lo que se debe atacar las causas comunes más relevantes.

Acciones de planeación de calidad: Se trabaja en cambios en busca de satisfacer los nuevos requerimientos del mercado.

Para lograr un cambio significativo y de un control a otro desde el fondo hay que resolver problemas crónicos.

³ The Quality Trilogy: A Universal Approach to Managing for Quality. Juran Institute, Inc Wilton, CT.

A continuación la siguiente tabla:

Procesos de la Trilogía	Terminología Financiera
Planificación de la Calidad	Presupuestar, planificar el negocio Control de Costos, Control de Gastos, Control de Inventario
Control de Calidad	Reducción de Costos
Mejora la Calidad	Mejora de Beneficios

Fuente: Procesos y Terminología Financiera

Dentro de lo cual tenemos:

La **adecuación al uso** que implica todas las características de un producto que el usuario reconoce que va en su beneficio.

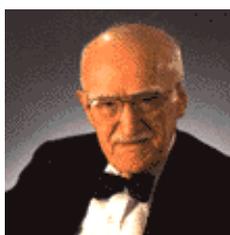
La **calidad de diseño** asegura que el producto va a satisfacer las necesidades del usuario y que su diseño contemple el uso que se le va a dar al mismo.

La **disponibilidad** es otro factor de la adecuación de la calidad al uso, este se define durante el uso del producto, y tiene que ver con el desempeño que tenga.

2. Personajes influyentes en la calidad.

Dentro de la historia de la calidad se tiene varios influyentes quienes ha aportado para que vaya fortaleciéndose y creciendo, entre ellos se tiene:

Dr. Joseph M. Juran



Nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, observador astuto, oyente, atento, brillante, sintetizador, pronosticador, persistente.⁴

Juran ha sido nombrado el padre de la calidad ó "gurú" de la calidad, su plan fue hacerlo todo: filosofía, escritura, lectura consultar.

Según Juran la calidad tiene múltiples significados entre ellos se detallan dos:

La calidad "se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas", Calidad es " **adecuación al uso**".⁵

La Trilogía de Juran

Para Juran el mejoramiento de la calidad se compone de tres tipos de acciones:

- Control de calidad.
- Mejora de nivel o cambio significativo.
- Planeación de la calidad.

Joseph Juran desempeñó un papel crucial a la hora de promocionar la idea de vigilar la calidad y crear métodos de control.

La trilogía de Juran consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes⁶

- ✓ Identificar los clientes y sus necesidades
- ✓ Desarrollar un producto que responda a sus necesidades
- ✓ Desarrollar un proceso capaz de producir ese producto

⁴ Enciclopedia Microsoft ® Encarta ®. 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation

⁵ J. M. Juran y F. M. Tryna. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

⁶ J.M. Juran. "Juran y la planificación para la calidad". Ediciones Díaz de Santos.

Juran ha sido un ente para el emprendimiento de varias empresas logrando crecimiento y satisfacción a los clientes con sus productos.

Philip B. Crosby.



Philip Crosby nació en Wheeling, Virginia el 18 de junio de 1926.

La carrera de Philip Crosby comenzó en una planta de fabricación en línea donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual previniendo problema sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos.

Su lema es "**Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos**"⁷.

Crosby dentro de su filosofía indicaba que para que las organizaciones tengan calidad deben prevenir el no cumplimiento de los requisitos para lo que deben tener en cuenta:

- La determinación
- La educación
- Implementación

Para Crosby la calidad está basada en cuatro principios absolutos:

- "la definición de calidad está de acuerdo a las necesidades
- el sistema de calidad es prevención
- un manejo estándar equivale a cero errores

⁷ <http://www.philipcrosby.com/pca/C.Press.html>

- la medida de la calidad es el precio de la inconformidad”⁸

Propone 14 pasos para la mejora de la calidad:

- Compromiso en la dirección.
- Equipo para el mejoramiento de la calidad.
- Establecer mediciones de calidad.
- El costo de la calidad.
- Crear una conciencia sobre la calidad.
- Tomar acciones correctivas.
- Planificar el día de cero defectos.
- Educación del personal.
- El día de cero festejarlo.
- Fijar metas.
- Eliminar las causas del error.
- Reconocimiento.
- Consejo de calidad.
- Repetir todo el proceso.

Dr. Genichi Taguchi



Nacido en 1 de enero de 1924 en Tokamachi, Japón) es un ingeniero y estadístico.

Ha recibido el Premio Deming en cuatro ocasiones por sus aportaciones y literatura sobre calidad.

⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Phil_Crosby

En la actualidad, el Dr. Taguchi es Presidente Honorario del American Supplier Institute y Director del Instituto Japonés de Tecnología Industrial.

La sistemática y aplicación de la filosofía de desarrollo de productos del Dr. Taguchi, así como su conjunto integrado de herramientas de toma de decisión en diseño, ha contribuido al progreso de las industrias japonesas en la fabricación a corto plazo de productos de clase mundial, a bajo coste, y con alta calidad.

Las compañías que han adoptado sus técnicas y su filosofía han ahorrado en conjunto cientos de millones de dólares logrando la optimización del diseño de productos y sus procesos de fabricación.

Además de la rápida mejora del diseño de productos y procesos, los métodos de Taguchi proporcionan un lenguaje común y un enfoque que mejora la integración del diseño del producto y los procesos de fabricación.

Taguchi se basa en dos conceptos fundamentales:

- “Productos atractivos al cliente.
- Ofrecer mejores productos que la competencia: Los productos deben ser mejores que los de la competencia en cuanto a diseño y precio.”⁹

Sus conceptos se concretan en lo siguiente:

- Función de pérdida
- Mejora continua
- La mejora continua y la variabilidad
- Diseño del producto
- Ingeniería de calidad en línea
- Ingeniería de calidad fuera de línea
- El control de calidad desde la etapa del diseño del producto.

⁹ <http://www.mitecnologico.com/Main/FilosofiaDeGenichiTaguchi>

Taguchi aportó con el concepto de “diseño robusto”, este excedía sus expectativas de calidad, para así lograr la satisfacción del cliente, ya que cada vez que se diseña un producto, se hace pensando en que va a cumplir con las necesidades de los clientes.

Pero siempre dentro de un cierto estándar, a esto se le llama “calidad aceptable”, y así cuando el cliente no tiene otra opción más que comprar, pues a la empresa le sale más barato reponer algunos artículos defectuosos, que no producirlos.

W. Edwards Deming



Estadístico estadounidense, Nació en Sioux City, Iowa, el 14 de octubre de 1900
Deming: define “Calidad es satisfacción del cliente”.¹⁰

“El premio Deming fue instituido por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros y se otorga cada año en Japón a un estadístico para las contribuciones a la teoría estadística. El premio Deming de aplicación se concede a una empresa para mejorar el uso de la teoría estadística de la organización, la investigación de los consumidores, diseño de producto y producción”¹¹

Dentro de las aportaciones mejoro el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

¹⁰ <http://es.scribd.com/doc/18014848/Definiciones-de-Calidad>

¹¹ <http://deming.org/index.cfm?content=61>

El Círculo de Calidad es un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo.

Esta filosofía puede ser adoptada para cualquier tipo de empresa no importando su tamaño, para lo cual se debe tener presente 14 puntos:

- Crear constancia en los propósitos
- Adoptar una nueva filosofía
- Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios
- Establecer liderazgo
- Eliminar slogans vacíos
- Eliminar cuotas numéricas
- Establecer entrenamiento dentro del trabajo
- Desechar temores
- Romper barreras entre departamentos
- Tomar acciones para lograr la transformación
- Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio
- Desistir de la dependencia en la inspección en masa
- Remover barreras para apreciar la mano de obra
- Reeducar

Deming es pionero de la calidad Total (TQM - Total Quality Management).

Kaoru Ishikawa



Kaoru Ishikawa, nació en la ciudad de Tokyo, Japón en el año de 1915 conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad.

La teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo, dentro de su filosofía de calidad dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia.

El control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad, al implementar el control de calidad se reduce los precios, bajan los costos, se mejoran las técnicas.

Ishikawa también tiene siete herramientas las cuales son:

- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Causa-Efecto
- Estratificación
- Hoja de Verificación
- Histograma
- Diagrama de dispersión
- Gráfica de Control de Schewhart.

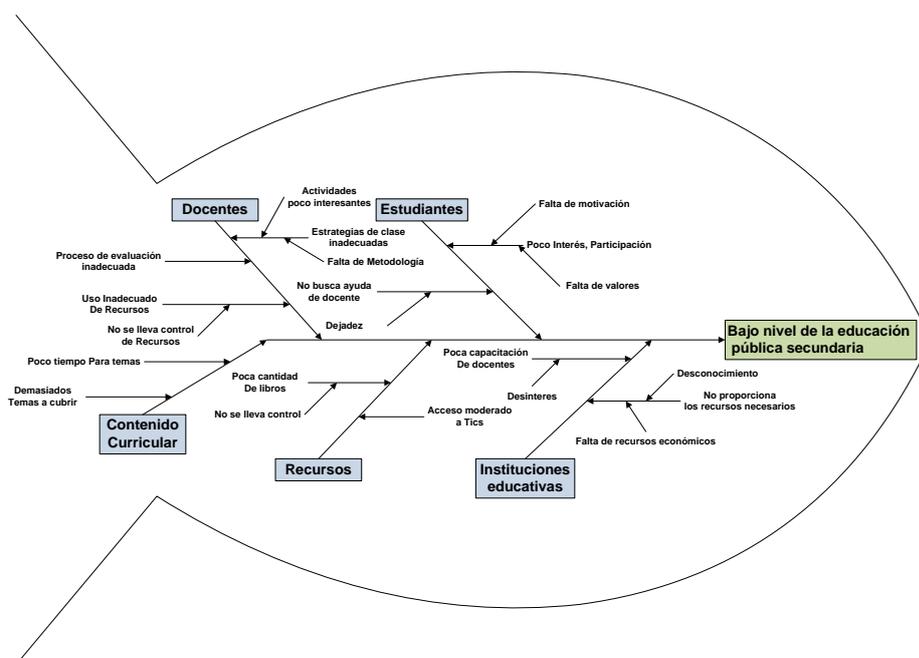
Ishikawa define a los clientes como internos y externos en las organizaciones, Es posible que la contribución más importante de Ishikawa haya sido su rol en el desarrollo de una estrategia de calidad japonesa.

Los japoneses, no solo la aplican de arriba a abajo en una empresa, sino que también al producto, dentro del proceso de producción, tanto bajo el uso del cliente, la calidad está inmerso dentro del diario vivir de los japoneses.

DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

El diagrama de causa - efecto, o también conocido como diagrama de Ishikawa, posiblemente es el diagrama que lo hizo mayormente conocido, ha demostrado ser

una herramienta muy poderosa que puede ser fácilmente utilizada para analizar y resolver problemas.



Principios de calidad de Ishikawa¹²

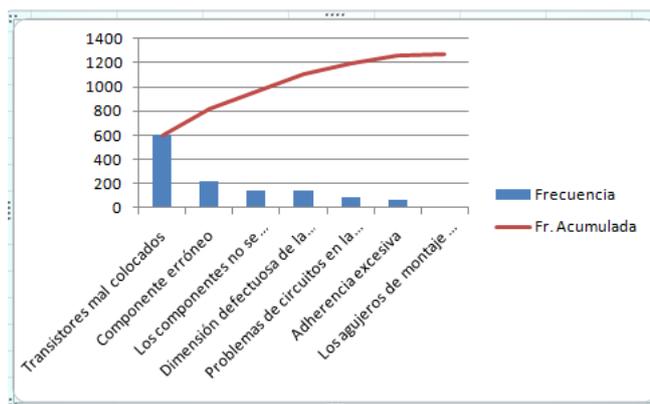
- El primer paso a la calidad es conocer lo que el cliente requiere
- El estado ideal de la calidad es cuando la inspección no es necesaria
- Hay que remover la raíz del problema, no los síntomas
- El control de la calidad es responsabilidad de todos los trabajadores
- No confundir los medios con objetivos
- Primero poner la calidad y después ganancias a largo plazo
- La calidad empieza con la educación y termina con la educación
- Información sin información de dispersión es información falsa
- El comercio es la entrada y salida de la calidad.
- La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos.

¹² http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa

DIAGRAMA DE PARETO

El diagrama de Pareto es una gráfica en donde se permite localizar el problema principal, como se van a tomar en cuenta varias causas, se organizan por orden descendente, de izquierda a derecha por medio de barras sencillas después de haber reunido los datos para calificar las causas.

Se tiene la definición del 80/20, es decir, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80% del problema y el 80% de las causas solo resuelven el 20% del problema.



HOJA DE VERIFICACION

Con la hoja de verificación se reúne datos basados en la observación del comportamiento de un proceso con el fin de detectar tendencias, por medio de la captura, análisis y control de información relativa al proceso.

Las hojas de verificación también conocidas como de comprobación o de chequeo organizan los datos de manera que puedan usarse con más facilidad.

DEFECTO	DÍA				TOTAL
	1	2	3	4	
Tamaño erróneo	I		III	II	26
Forma errónea	I				9
Depto. Equivocado		I	I	I	8
Peso erróneo	I	III	III		37
Mal Acabado			I	I	7
TOTAL	25	20	21	21	87

HISTOGRAMA

El histograma es un gráfico de barras que muestra de forma visual la distribución de frecuencias de datos cuantitativos de una misma variable.

Es más fáciles de exhibir e intérprete cantidades grandes de datos que usando las tablas.

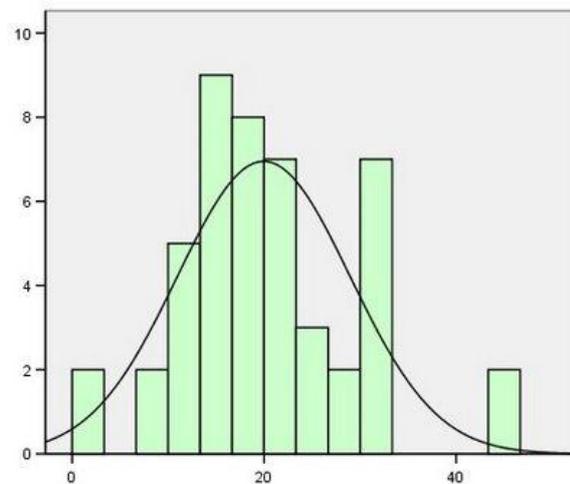
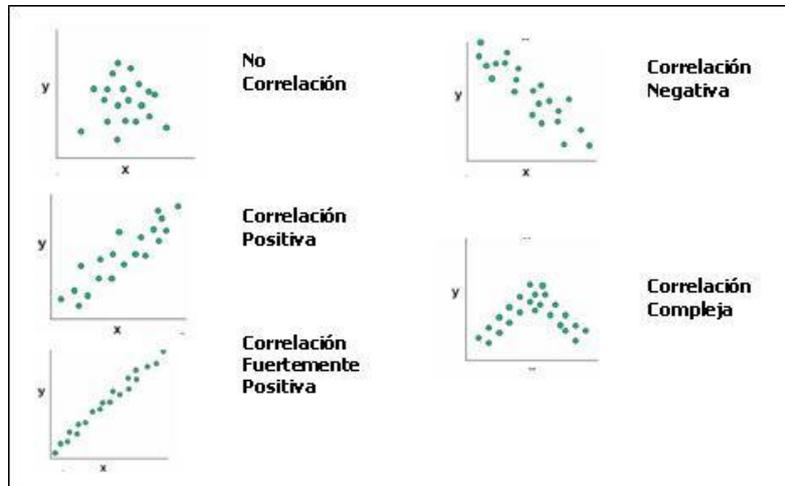


DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

Consisten en una representación gráfica de dos variables que muestra como se relacionan entre sí. Se habla de correlación positiva, negativa o nula entre las variables.



3. Importancia de la calidad.

La calidad es importante dentro de las organizaciones para ofrecer mejores productos o servicios hacia los clientes tiene como fin:

- Crecimiento de la empresa.
- Productos o Servicio de calidad.
- Tener mejor conocimiento de los clientes.
- Calidad de servicio hacia el cliente, quedando satisfecho según su perspectiva.

La calidad en una empresa, debe ser el nervio y motor de la misma, si la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras.

La calidad debe ser difundida a toda la organización y entidades complementarias:

- Los Trabajadores.
- Los Proveedores.
- Los Clientes.

Los fundamentos de la calidad son los siguientes:

- El objetivo básico es la competitividad
- El trabajo bien hecho.

- La mejora continúa con la colaboración de todos, responsabilidad y compromiso individual por la calidad.
- El trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Prevención del error y eliminación temprana del defecto.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguimiento de resultados.
- Indicadores de gestión.
- Satisfacer las necesidades del cliente: calidad, precio, plazo.

4. Estándares de calidad.

Los estándares de calidad son normas y protocolos internacionales que deben cumplir productos de cualquier índole para su distribución y consumo por el cliente final.

Los estándares de calidad determinan el nivel mínimo y máximo aceptable de un producto.

Para la medición de los estándares se utiliza indicadores en donde si el producto se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto

Sí, estamos por debajo del rango significa que no cumplimos nuestro compromiso de calidad y deberemos actuar en consecuencia, si estamos por encima, o bien tendremos que redefinir el criterio o, desde luego, estamos gastando más de lo que pensábamos que era necesario.

El estándar, que ha sido adoptado en la mayoría de países para su uso, se está convirtiendo en el medio principal con el que los clientes pueden juzgar la competencia entre productos.

5. Organización internacional para estandarización.

La ISO (International Organization for Standardization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo, con sede en Ginebra, Suiza, está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.¹³

Sin embargo, Las normas ISO 9000, pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

5.1 Normas de la Familia ISO 9000.

Las normas ISO 9000 han tenido un gran acogida en el comercio internacional y en la aplicación de los sistemas de calidad por las organizaciones en todo el mundo.

Las normas ISO 9000 tratan de sistemas de gestión usados por las organizaciones para diseñar, producir, entregar y soportar sus productos.

Las normas proporcionan requisitos sobre qué características debe estar presente en el sistema de gestión de una organización, pero no describen cómo deben ser aplicadas.

Dentro de la familia de normas ISO se tiene las siguientes:

- “La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de

¹³ Juran, Joseph, MANUAL DE CALIDAD (2000), Quinta edición, McGraw-Hill, pág. 11.2

gestión de la calidad.

- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.¹⁴

5.2 Cláusulas de ISO 9001.

Dentro de la familia ISO 9000 la norma más conocida es la ISO 9001, ya que contiene los requisitos para Sistemas de Gestión de Calidad.

En la norma ISO 9001 se tiene las características un de sistema de gestión que afectan directamente a la calidad del producto.

Los requisitos de la norma ISO 9001 son aplicables tanto si la organización proveedora es grande como si es pequeña

La norma ISO 9001, especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicable a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.¹⁵

¹⁴ Norma ISO 9000:2005 pág. vi

¹⁵ Norma ISO 9000:2005 pág. vi

La última versión de la norma ISO 9001, es del año 2008, ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad.

Todas las empresas aspiran a certificarse para ser más competitivas y permanecer en el mercado actual

5.3 Estructura de ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, los tres primeros al objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones.

Los capítulos desde cuarto hasta el octavo están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

Objeto y campo de aplicación

Referencias Normativas.

Términos y definiciones.

Sistema de Gestión de Calidad: contiene los requisitos generales y requisitos para gestionar la documentación.

- Requisitos generales.
- Requisitos de documentación.

Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, entre otros.

- Requisitos generales.
- Requisitos del cliente.
- Política de calidad.
- Planeación.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- Revisión gerencial.

Gestión de los recursos: la norma distingue diferentes tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar:

- Requisitos generales.
- Recursos humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

Realización del producto: Contiene los requisitos productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- Procesos relacionados con el cliente.

- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Operaciones de producción y servicio
- Control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo

Medición, análisis y mejora: Requisitos para los procesos que recopilan información, análisis, y que actúan en consecuencia.

- Requisitos generales.
- Seguimiento y medición.
- Control de producto no conforme.

- Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- Mejora.

“La ISO 9001:2008 se presenta con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.”¹⁶

6. Sistema de gestión de calidad.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de normas interrelacionadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, en búsqueda de la mejora continua.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión, los principales son:

Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.

En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.

Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos.

La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la

¹⁶ Senlle Andrés, CALIDAD Y EXCELENCIA, Gestión 2000, pág34

consecución de un objetivo específico.

Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial¹⁷.

La gestión de calidad de igual manera se define como un conjunto de acciones, actividades las cuales son interrelacionadas que tienen por objetivo planificar, organizar, documentar y controlar la función de la calidad de una empresa.

6.1 Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad.

Existen varios métodos para la implementación de los sistemas de gestión de la calidad

Para poder ser aplicable se debe ser preciso tomando en cuenta el contexto laboral, sociocultural y político, la implementación de un sistema de calidad ayudará a la organización a cumplir con los requisitos de sus clientes en cuanto al producto y a la prestación del servicio.

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad evidencia considerables mejoras en la estructura interna con lo cual se logra percibir de mejor manera a la empresa.

6.2 Beneficios Interno.

Los beneficios que se podrán percibir en la estructura interna de la organización se detallan los siguientes:

- Mejores condiciones de trabajo para los empleados.
- Aumento de motivación en los colaboradores de la compañía.

¹⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

- Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Empleados capacitados en relación con las funciones que desempeñan.
- Mayor compromiso de la parte directiva y accionistas.
- Reducción de re procesos y producto no conforme.
- Trabajo basado en procesos.

6.3 Beneficios Externos.

Entre los beneficios externa que se obtendrán se puede mencionar los siguientes:

- Mejora de imagen de la empresa al evidenciar su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus clientes.
- Los clientes confían en que sus productos los recibirán están conforme a sus requerimientos.
- Posibilidad de realizar campañas que resalten la certificación obtenida.
- Mejores atributos disponibles para participar en concursos y licitaciones.
- Suficiente argumentos, base documental y procedimental para manejar demandas si lo hubieren.

7. Principios de la gestión de la calidad.

Los principios de la Gestión de la Calidad son:

- 1.- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- 2.- **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
- 3.- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4.- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
- 5.- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- 6.- **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
- 7.- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
- 8.- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000¹⁸

8. Documentación del sistema de gestión de calidad.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad según el apartado 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008, debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de Calidad y de objetivos de calidad.
- Un Manual de Calidad
- Procedimientos Documentados
- Documentos, que incluyen los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control.
- Registros de Calidad.

Dependiendo del tamaño de la empresa, de la complejidad de los procesos y de sus interacciones, la documentación variará en su extensión de una empresa a otra.

La documentación puede tener soporte de papel o informático, según la alta dirección lo decida.

8.1 Política de calidad y objetivos de calidad.

Los objetivos indican a donde se quiere llegar, qué meta se pretende alcanzar y

¹⁸ Norma ISO 9000:2005 pág. vi, vii

la política indica la forma de acciones y tratamiento de los recursos para alcanzar la meta.

La política debe adecuarse al tipo de organización y sus propósitos, incluyendo compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de Calidad.

La política de calidad se implementa teniendo en cuenta las siguientes razones:

- Propiciar la mejora continua teniendo una cultura organizacional
- Consolidar niveles de excelencia académica y humana
- Generar un ambiente de trabajo motivador, que incentive la mejora continua, la innovación y el desarrollo de las personas.
- Alcanzar altos estándares de productividad y eficiencia que permitan asegurar la sustentabilidad.
- Buscar satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y demás actores involucrados.

Los objetivos de calidad deben ser específicos, medibles, alcanzables, realizas y limitados en el tiempo.

Para esta parte de la documentación, es necesario indicar dónde se quiere llegar, mediante qué método, recursos, sistemas y acciones, definiendo en forma concreta lo que se espera alcanzar.

8.2 Manual de calidad.

La organización está obligada a establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- Alcance del Sistema: detalles del mismo, documentación, justificación de posibles exclusiones.
- Procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o referencias a los mismos.
- Descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad

El Manual puede estructurarse con distintas formas y capítulos.

Mientras se cumpla con los requisitos y se presente de manera coherente, la estructura debe adaptarse al tipo de organización y al principio hacer un sistema sencillo, operativo y mínimamente burocrático.

Dentro del Manual de Calidad deben incluirse:

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de recursos
- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora.

8.3 Procedimientos documentados.

Por procedimiento documentado, se entiende que el procedimiento se ha establecido, documentado, implementado y mantenido.¹⁹

Dentro de los procedimientos generales se describen los métodos de trabajo o cómo se llevan a la práctica las actividades. Primero se detallan los procedimientos generales y luego los específicos y diferentes formas

¹⁹ Norma ISO 9001:2008, Nota 1, apartado 4.2.1

documentales en los cuales se registrarán datos.

Para estructurar un procedimiento entendible por todos, se escriben de una manera determinada e invariable incluyendo por lo general los siguientes puntos:

- **OBJETO:** Descripción de los que se quieren lograr o actividades que se detallarán para alcanzarlas
- **ALCANCE:** define a qué partes de la organización se aplica y si procede se indica las limitaciones de uso
- **RESPONSABILIDADES:** Descripción de los cargos implicados en el procedimiento, detallando responsabilidades según nivel jerárquico.
- **DEFINICIONES:** Conceptos, palabras y abreviaturas que se usan y que el lector debe conocer.
- **EJECUCIÓN O DESARROLLO:** pasos, secuencias de las actividades y procesos necesarios para cumplir con el objetivo del procedimiento
- **REFERENCIAS;** se refiere a Cuándo hacerlo, Con qué recursos, Quién lo hace.
- **ANEXOS:** impresos, plantillas, documentos, registros que se utilizan para mantener el trabajo bajo control y están normalizadas en su uso.

Dentro de los procedimientos específicos se analiza en profundidad la actividad indicada en el procedimiento general y que se distribuirán a las personas inmersas en el proceso.

Generalmente se distribuyen plantillas en los cuales el trabajador relaciona los pasos de un proceso de su trabajo

8.4 Documentación de procesos.

Se debe determinar los macroprocesos, aquellos que pueden afectar a varios departamentos y que son la clave para la marcha de la empresa más los obligados por el Sistema, como son Auditorías o revisión por la Dirección.

Los procesos se interaccionan dando lugar a un mapa. La forma de documentar los procesos debe adaptarse al tipo de organización, y debería tener lo siguiente:

- Procesos generales y el mapa de interacción en el Manual de Calidad.
- Documentar los procesos dentro de los procedimientos
- Realizar un manual de procesos, recomendado para grandes empresas que documentan ciertos procesos.
- Procesos en el manual de calidad como diagrama de flujo, incluyendo el mapa de interacción y luego describirlos.

8.5 Registros de calidad.

Un registro es un documento con información y datos que poseen significado, que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Un registro es el testimonio de que algo se ha hecho, que es medible, controlable, y se puede mejorarlo o cambiarlo, presenta evidencia objetiva, respalda la existencia del sistema de gestión de calidad y que funciona.

“Es evidente que se podrían hacer ciertos registros, pero no se busca crear burocracia, se pretende hacer las cosas de manera simple pero con evidencia de que se tiene controlado el Sistema”²⁰

9. Enfoque basado en procesos.

Dentro de los sistemas de gestión de la calidad basados en ISO 9001:2008 uno de los principios más importantes es el “enfoque basado en procesos”, ya que se tiene como objetivo el conseguir mejoras en la satisfacción de los clientes y está formado por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí.

Es muy importante establecer un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los objetivos definidos.

Entre los beneficios del enfoque basado en procesos se tiene:

- Integra y alinea los procesos para permitir el logro de los resultados deseados.
- Capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Transparencia de las operaciones dentro de la organización.
- Proporciona oportunidades para el enfoque y priorización de iniciativas de mejora.
- Estimula la participación del personal y la clarificación de responsabilidades.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona confianza a clientes y otras partes interesadas, respecto al

²⁰ Senlle Andrés, CALIDAD Y EXCELENCIA, Gestión 2000, pág 126

desempeño coherente de la organización.

- Menores costos y creación de tiempos de ciclo más cortos, a través del uso eficaz de los recursos.

Los procesos son la forma en la cual cada uno de los asociados aporta en la empresa.

9.1 Definición de proceso.

Un proceso se puede definir como un conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elemento de entrada enfocados en los requisitos del cliente y mediante la utilización de recursos materiales o humanos se añade un valor al producto o servicio, con el fin de obtener resultados que deben satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente o usuario.

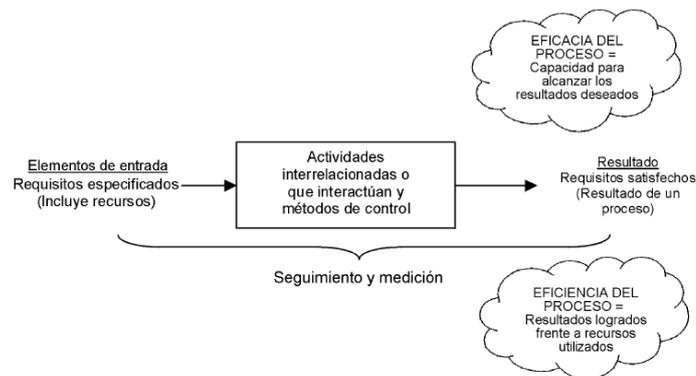
Estos resultados podrán convertirse en la entrada de otro proceso, cuando todos los procesos son identificados e interrelacionados estamos hablando de un enfoque basado en procesos.

El mismo que al ser utilizado nos permite tener un control continuo que proporciona sobre las relaciones entre procesos individuales, así como el control de la interrelación, todo proceso es parte de un conjunto de elementos que interactúan para lograr un propósito común, al que lo denominamos sistema.



Elementos de un Proceso

Una de las principales ventajas del enfoque basado en proceso, cuando se compara con otros enfoques, radica en la gestión y control de las interacciones entre estos procesos y las interfaces entre las jerarquías funcionales de la organización.

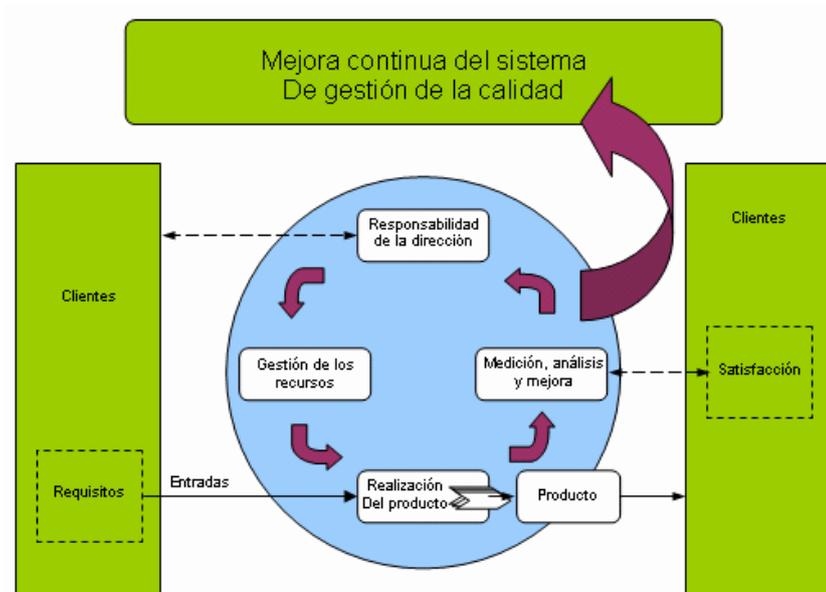


Proceso Genérico

El Modelo ISO enfatiza en:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos
- Considerar los procesos en término que aporten valor.

- Obtención de resultados de desempeño, eficacia de proceso.
- Mejora continua de procesos con mediciones objetivas



9.2 Características de los procesos.

Por su naturaleza de conjunto de actividades que reciben entradas utiliza recursos y obtiene resultados los procesos poseen varias características que son citadas a continuación:

- Debe ser un verbo en infinitivo que denota la cualidad de imperativo
- Un proceso posee límites es decir tiene un principio y un fin.
- La razón de ser de un proceso es la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- El resultado de un proceso es la generación de un producto o servicio.
- Todo proceso debe ser medido y evaluado.

- Todo proceso debe tener un responsable.
- Transforma o complementan las entradas es decir proporciona valor agregado.
- Puede ser representado por un diagrama.
- Un proceso debe ser evaluado.
- Un proceso puede ser mejorado.

9.3 Tipos de Procesos

Los procesos pueden ser clasificados en función a varios criterios, pero quizá la clasificación de los procesos más habitual en la práctica se distingue entre:

Según el cliente al que está dirigido

- **Estratégicos:** Son aquellos que permiten desarrollar e implementar las estrategias de una organización y define los objetivos, es decir proporcionan las directrices a todos los demás procesos y son realizadas por la dirección o por otras entidades.
- **Claves u Operacionales:** Son aquellos que también se los denomina operativos que afectan de forma directa a la prestación del bien o servicio, son los que inciden en el éxito del negocio y por lo tanto en la satisfacción del cliente, son propios de la actividad de la empresa.
- **Soporte o Apoyo:** Son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo y así permitir operar.

Según las área involucradas

- **Macro procesos:** Es un proceso global, cuyo enfoque es principalmente administrativo, que suele atravesar las delimitaciones de una unidad o área de trabajo.
- **Micro procesos:** Es un proceso más definido, que está compuesto por una serie de actividades de forma detallada. El micro procesos puede convertirse en un subprocesos del macro proceso.

9.4 Etapas en la vida de un proceso.

Los procesos para que estén claramente y efectivamente bien implementados deben pasar por diferentes etapas hasta que estén óptimamente operativos, estas son:

1.- Preparación del proceso:

Aquí surge la necesidad de contestarse ciertas preguntas como son: que tenemos en la actualidad, y a donde queremos ir, para esto se plantean ciertas estrategias de cómo lograr a donde queremos ir.

A continuación debemos buscar las razones por las que se quiere implementar un proceso que nos llevara a cambios significativos en la organización, existe varias razones por las cuales nos lleven a definir o reestructurar un proceso y estas pueden ser: querer conseguir más recursos, desear prestar un mejor servicio, se quiere reducir costos, se requiere aumentar la rentabilidad del negocio, etc.

2.- Establecimiento de objetivos y recursos:

Se debe establecer cuáles serán los objetivos a cumplir por el proceso, indicar los responsables de cada una de las actividades.

Entre los objetivos a cumplir se tiene:

- Se debe enunciar los objetivos forma clara, breve, simple, y comprensible.
- El enunciado debe ser cumplible con los medios disponibles.
- Deben ser evaluables y medibles.
- El personal que interactúa en el proceso debe estar comprometido en la obtención de los objetivos.

3.- Si el proceso ya existe hacerle un diagnostico de cómo se ejecuta actualmente:

Se debe hacer una imagen exacta de cómo se está haciendo el trabajo actualmente para poder cruzarla con el objetivo ya trazado y validar si se está cumpliendo, si no es así se debe realizar el análisis de que se podría mejorar para alcanzar el objetivo ya planteado.

Se debe analizar si actualmente el proceso es efectivo, eficiente, que este documentado, que las personas que lo integran sepan lo que tienen que hacer y actúen de forma participativa.

Para esto se puede utilizar diferentes herramientas como los flujogramas, listas de comprobación, diagramas de causa-efecto, diagrama de arañas, entre otros.

4.- Establecer las estrategias a utilizar para lograr la eficiencia del proceso:

Ya realizado el análisis de la situación actual se debe proceder a identificar cuales serian la prioridades estratégicas del proceso, con el objetivo ya planteado se determinara las estrategias y medios para

alcanzarlo.

Se debe partir de la cúspide en las que se sitúan las premisas fundamentales del proceso, estas se van desagregando en objetivos estratégicos,

Los cuales se concretan en objetivos medios y estos a su vez en objetivos operativos, en la base se situaran las distintas actividades que el proceso lleva a cabo y los recursos e insumos necesarios para su ejecución.

5.- Realizar un plan de implementación del proceso:

Una vez detalladas las estrategias se debe adentrar a un ámbito operativo para proporcionar algunas propuestas realistas para la puesta en marcha de las estrategias de forma efectiva.

La implementación operativa de medidas propuestas exige que:

- Se establezca una secuencia clara de la misma.
- Se defina el rol de cada actor clave del proceso.

6.- Diseño del sistema de seguimiento y evaluación del plan:

Se debe establecer un plan de seguimiento y evaluación para poder medir y verificar si el proceso está alcanzando los objetivos propuestos y si no es así poder tomar acciones correctivas necesarias para alcanzar la meta.

Para esto se requiere contar con un sistema de información apropiado, así como de un conjunto de indicadores básicos.

9.5 Los procesos en la organización.

Para adoptar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas y cada una de las actividades que realiza, a la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupos de actividades se le llama mapa de procesos.

Sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente.

En su elaboración debería intervenir toda la organización, a través de un equipo multidisciplinar con presencia de personas conocedoras de los diferentes procesos.

Una característica importante de los procesos, que queda de manifiesto en cuanto se elabora el mapa de procesos, es que las actividades que lo constituyen no pueden ser ordenadas de una manera predeterminada, atendiendo a criterios sólo de jerarquía o de adscripción departamental.

Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y deben tener un responsable y un equipo de personas asignado.

9.6 El mapa de procesos.

El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una unidad de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos,

A través de este tipo de gráfica podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo.

Un mapa de los pasos que se requieren para completar un trabajo nos permite identificar claramente los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso.

Una vez que se ha definido los procesos estratégicos, los procesos claves u operacionales y los procesos de soporte se deben diagramar en el mapa de procesos, para diagramar el mapa de procesos se coloca en la parte superior los procesos estratégicos, luego en un bloque inferior se colocan los procesos claves y en la parte inferior los procesos de soporte, en el diagrama se visualiza como la entrada a los procesos son las necesidades de los clientes y las salidas de los procesos es la satisfacción del cliente.

Existe diferentes formas de mostrar el diagrama de procesos, puede ser como cadena de valor otros se representan en forma rectangular los procesos, además se puede incluir las relaciones que existen entre cada uno de los procesos.



El mapa de procesos se caracteriza por:

Tener un alto nivel de abstracción

Bajo nivel de detalle

No representa lógica de flujo

No representa la secuencia de procesos

La diagramación de un proceso constituye una representación gráfica de los diferentes pasos que lo constituyen, en el podemos encontrar entre otras cosas a la actividades que se realizan, los tiempos que toman hacerlas, los, además es de vital importancia en el momento de documentar el procesos, es un instrumento de mucha valía al momento de capacitar al personal.

9.7 Diagramas de flujo.

Un diagrama de flujo es una representación grafica de los pasos de un proceso o algoritmo, es útil para determinar cómo funciona realmente el proceso, se utiliza en disciplinas como la programación, la economía, la psicología, entre otros.

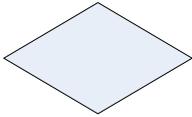
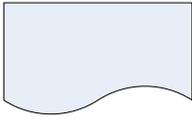
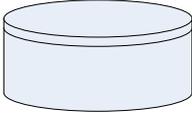
Se utiliza símbolos con significados bien definidos, que se conectan mediante flecha entre los puntos de inicio y de término.

El resultado del proceso puede ser un producto, un servicio, información o una combinación de los tres, en el diagrama se puede observar cómo se interrelacionan los diferentes pasos o tareas que conforman al procesos y con frecuencia se puede analizar la fuente de problemas.

El diagrama de flujo se caracteriza por tener:

- Nivel medio/bajo de abstracción.
- Nivel medio/alto de detalle
- Representa la lógica del flujo
- Representa la secuencia.

Simbología: Los diagramas de flujo se utilizan los siguientes símbolos gráficos para su realización.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Terminar	Representa el inicio o el final de un proceso
	Entrada / Salida	Muestra la Información y elementos de entrada o salida de un Proceso
	Actividades	Conjunto de operaciones que componen un proceso
	Decisión	Bifurcación en vario caminos de acuerdo al valor que tome la decisión, siempre plantea una pregunta.
	Documento	Es el procedimiento o un documento de referencia.
	Base de Datos	Almacenamiento de Datos
	Conector	Conecta dos símbolos alejados
	Flujo	Muestra la dirección del flujo

Pasos para el uso del flujograma:

Defina el proceso que se va a realizar, escoja un proceso relacionado con el

producto o servicio más importante, desde el punto de vista del cliente.

Elabore un flujo del proceso, identificando sus grandes bloques de Actividades, organice, para la elaboración del flujograma, un grupo compuesto por las personas involucradas en las actividades del proceso.

Defina detalladamente las etapas del proceso y describa las actividades y los productos o los servicios que resulten de cada una de ellas, identifique los responsables para la realización de cada actividad identificada²¹.

9.8 Documentación del proceso.

Para la documentación y la definición de los procesos se debe:

- **Seleccionar el Proceso:** Para esto nos apoyaremos en el siguiente formato.
- **Describir la Misión:** Identificación del para que, propósito o razón de ser, para quién, finalidad, clientes y usuarios.
- **Identificar Propietario del proceso:** Persona responsable de administrar el proceso, será la encargada de la toma de las decisiones y del mejoramiento.
- **Determinar el Alcance:** En donde comienza y acaba cada proceso

Inicio: Primera actividad del proceso.

Fin: Qué es lo último que se hace.

- **Determinar las Entradas y Especificaciones:** Se entiende por las salidas

²¹ H. Harrington, MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA
Representación gráfica de los procesos, Bogota: McGraw.Hill. (págs. 96-118)

de otros procesos internos /externos que se necesitan para realizar proceso en cuestión, deberán ser definidos por sustantivos concretos por ejemplo documentos, encuestas, informes, las entradas podrán ser medibles y valoradas.

- **Identificar las Salidas o Resultados:** Producto o servicio creado por el proceso, fruto de las actividades realizadas por el proceso.
- **Identificar los Clientes:** Entendiéndose como cliente a la persona que recibe el producto o servicio, de ahí que no importa si es interno o externo a la organización, además un proceso puede tener uno o varios clientes.
- **Detalle de Actividades:** Se trata de la descripción de todas las actividades que componen el proceso, pueden hacer referencia a procedimientos.
- **Responsabilidades:** No solo el Propietario o dueño del proceso interviene en él, sino en el pueden intervenir uno o mas personas que desempeñan funciones al interior de él, se deberá crea manuales de funciones, y establecer un sistema de delegación de funciones para impedir que el proceso se interrumpa en ausencia de alguien.
- **Medios y Recursos:** Especifican todo tipo de recursos que serán necesarios en la consecución del proceso.
- **Documentación Interna y Externa:** En este punto se deberá detallar:
 - La documentación a la que se hace referencia.
 - Los registros que se deberán mantener.
- **Diagramar el Proceso:** La diagramación de un proceso constituye una representación gráfica de los diferentes pasos que lo constituyen, en el podemos encontrar entre otras cosas a la actividades que se realizan.

Los tiempos que toman hacerlas, los, además es de vital importancia en el

momento de documentar el procesos, es un instrumento de mucha valía al momento de capacitar al personal.

Ficha de Resumen de los Procesos

	CODIGO: Código del proceso PR-XX		Página:
	FICHA RESUMEN PROCESO	VERSION	FECHA
Versión del documento.			
PROCESO: Nombre del Proceso.		PROPIETARIO:	Dueño del Procesos.
MISION: Razón de ser del Proceso.			
ALCANCE	Inicio: Primera actividad del proceso.		
	Fin: Cuando se acaba el proceso.		
ENTRADAS: Elementos que entran en el proceso			
PROVEEDORES: Quienes suministran al proceso.			
SALIDAS: elementos de salida del proceso			
CLIENTES: Quienes utilizan las salidas.			
DETALLE DE ACTIVIDADES			
Descripción		Responsable	Recursos
Lista de las actividades que forman el procesos		Responsables de las actividades	Recursos que se necesitan para realizar las actividades
PARAMETROS DE MEDICION			
Indicadores	Fórmula	Frecuencia	Estándar
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo del indicador	Lapso de tiempo entre cada medición	Nivel óptimo
DOCUMENTACION			
PROCEDIMIENTOS		REGISTROS	
Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.		Documentos para mantener el trabajo bajo control, medio de soporte que proporciona evidencia de actividades desempeñadas.	
DIAGRAMACION DEL PROCESO : Diagrama de flujo del Proceso			

ELABORADO	FECHA	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
Responsable de la elaboración	Fecha de elaboración	Responsable de revisar	Fecha de revisión	Responsable de aprobar	Fecha de aprobación

9.9 Cadena de Valor

La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final descrito y popularizado por Michael Porter en su obra *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*²²

Para Michael Porter la cadena de valor es una de las principales herramientas para identificar fuentes de generación de valor para el cliente.

La cadena de valor se enfoca en la identificación de los procesos y operaciones que aportan valor al negocio, desde la creación de la demanda hasta que ésta es entregada como producto final.

El éxito de la empresa depende no solo de cómo realiza cada departamento sus tareas, sino también de cómo se coordinan las actividades entre los distintos departamentos que se interrelacionan.

La cadena de valor entre sus objetivos no solo implica obtener mayores eficiencias y menores costos, sino un cambio radical en nuestra manera de operar, para así establecer ventajas competitivas.

10. Organismos de certificación de sistemas.

Dentro de los organismos de certificación más importantes para sistemas de gestión

²² best-seller de 1985. New York, NY The Free Press.

se tiene SGS, ICONTEC, IAAC, OAE.

Las empresas han visto la necesidad de una certificación lo cual ha optado por conseguirla y ser más competitivos en el mercado.

11. Mejora continua.

Una vez que se han definido los procesos es necesario controlarlos y medirlos para analizar si el proceso está cumpliendo con su misión, recordemos que si un proceso no se puede medir entonces no se puede mejorar.

Para medir un proceso se debe establecer criterios, indicadores y estándares.

Los criterios son aspectos no medibles del proceso que interesa evaluar, es decir el objetivo a evaluar del proceso.- Los indicadores son los instrumentos que permite medir los procesos y por lo tanto evaluar su calidad. Los estándares sirven para ver el grado de cumplimiento del criterio de calidad.

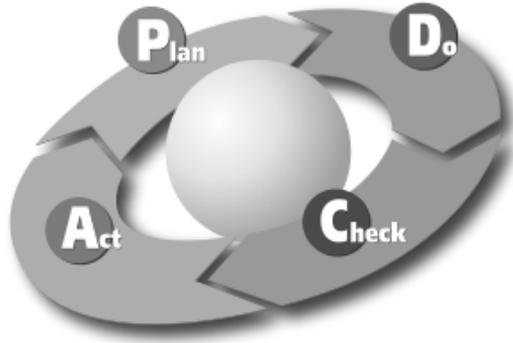
Se debe establecer un calendario donde se debe indicar cuándo se debe recoger los datos, a continuación se debe proceder al análisis y codificación de los datos y proceder a la elaboración de cuadros de mando de la organización.

La Dirección debe fomentar el trabajo en equipo y una cultura empresarial basada en los resultados, la responsabilidad y el compromiso de sus empleados, debe crear equipos que sean capaces de gestionar y mejorar los procesos en los que intervienen.

Cuando la Dirección asume realmente el liderazgo de la gestión de la calidad y se convierte en la impulsora del proceso de mejora continua en su organización, debe hacerlo involucrando de manera estable a todo el personal²³

Se utiliza una metodología para la mejora continua que es el ciclo de DEMING o también conocido como P-D-C-A.

²³ Harrington, H.J, MEJORA CONTINUA, Mejoramiento de los procesos de la empresa (pág. 284). Bogota: McGrawHill



Estos cuatro puntos se describen de la siguiente manera:

PLAN (Planificar).- Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados de acuerdo con el resultado esperado.

DO (Hacer).- Implementar los nuevos procesos, realizar lo planeado.

CHECK (Verificar).- Pasado un periodo de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada

ACT (Actuar).- Modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales, si fuese necesario

11.1 Metodología para seleccionar procesos a mejorar.

- Crear un mapa de procesos de alto nivel (con macroprocesos que dan valor desde el punto de vista del cliente).
- Cuantificar, priorizar componentes que clientes reciben como valor (beneficios).
- Tabular una correlación entre “valor” y macro proceso.

- Identificar oportunidades estratégicas y seleccionar macroprocesos a mejorar en base a criterios establecidos (impacto, relevancia, tiempo, costo).
- Utilizar el mismo procedimiento para identificar procesos específicos dentro de los macroprocesos seleccionados y priorizar.

11.2 Beneficios de la mejora de procesos.

Con la mejora de procesos se persigue contribuir de forma global los resultados del negocio e incrementar la satisfacción del cliente, se promueve una mayor orientación al cliente y mayor competitividad.

Los beneficios que se obtienen de la mejora de procesos son:

- Eficiencia: uso inteligente de los recursos utilizados.
- Eficacia: logro de resultados obtenidos en relación a los objetivos.
- Adaptabilidad y capacidad de que un proceso pueda manejar diferentes niveles de demanda, diferentes requisitos.
- Reducción de tiempos del ciclo del proceso.
- Nuevas oportunidades, aumento de habilidades o utilidades que demanden los clientes.

DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

1. Antecedentes.

Uno de los primeros pasos que debe realizar en EasySoft S.A, es la realizar un diagnóstico estratégico, ya que se necesita determinar la situación de la organización, localizar los puntos fuertes en los cuales se apoya la implementación de la Norma 9001:2008 y los puntos débiles que será necesario reforzarlos y que estén dentro de los requerimientos de la Norma.

Debido a que la empresa no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, es fundamental saber en qué medida la operación de EasySoft S.A se ajusta a los requisitos de la Norma, para poder determinar cómo se encuentra la gestión actual de la empresa en relación con el modelo de gestión basado en la Norma ISO 9001:2008.

Al tener un diagnóstico estratégico o inicial de la empresa nos permite conocer el punto de partida para el diseño del sistema de gestión de calidad.

2. Herramientas de evaluación.

Para la recolección de información dentro del diagnóstico estratégico se realiza un cuestionario con referencia a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, para la verificación de la situación actual en relación a cada uno de los requisitos que se tiene en la norma.

La información aportada es referente a todo el personal de la empresa, con el fin de encontrar el nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos, documentos y registros que son indispensables para cumplir con la Norma y realizar el diseño de Sistema de Gestión de Calidad.

3. Cumplimiento de requisitos de norma 9001:2008

Con la información recolectada se ha procedido a realizar una tabulación para analizarla y se ha llegado a la conclusión que en la empresa EasySoft S.A es necesario diseñar un Sistema de Gestión de Calidad

Con el objetivo de que se cumpla con los requisitos que se encuentra inmersos en la norma ISO 9001:2008 para una posterior certificación y que sus procesos cada día se vayan fortaleciendo mas.

Dentro de la tabulación se puede verificar de mejor manera los aspectos que se debe mejorar en la empresa EasySoft S.A para un mejor desempeño.

Cuando se realice la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, para su evaluación y comprobación de igual manera se puede realizar una nueva recolección de información e irlos evaluando con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

A continuación se presenta lo realizado:

3.1 Sistema de gestión de calidad.

		DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			
Fecha: 04-2013					
Clausula	Descripción	N.C.	C.P.	C.T.	
4	Sistema de Gestión de Calidad				
4.1	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.				
4.1 (a)	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación.			x	
4.1 (b)	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos			x	
4.1 (c)	La organización debe determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces			x	
4.1 (d)	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos			x	
4.1 (e)	La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos		x		
4.1 (f)	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos			x	
4.2	Requisitos de la documentación				
4.2.1	Generalidades				

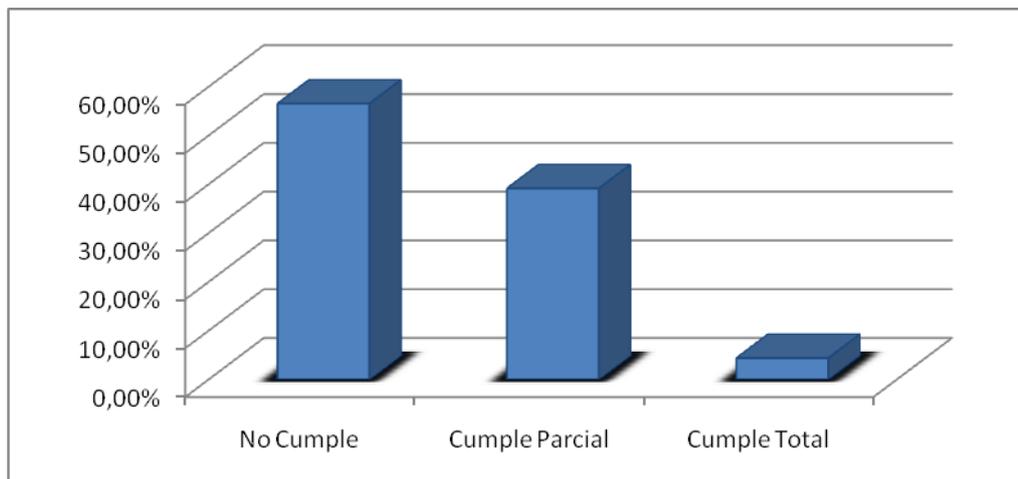
4.2.1 (a)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	x		
4.2.1 (b)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir un manual de la calidad	x		
4.2.1 (c)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional	x		
4.2.1 (d)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		x	
4.2.2	Manual de la calidad			
4.2.2 (a)	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión	x		
4.2.2 (b)	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos	x		
4.2.2 (c)	La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	x		
4.2.3	Control de los documentos			
4.2.3 (a)	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	x		
4.2.3 (b)	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	x		
4.2.3 (c)	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	x		
4.2.3 (d)	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	x		
4.2.3 (e)	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse que documentos permanecen legibles fácil identificables		x	
4.2.3 (f)	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución			x

4.2.3 (g)	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón	x		
4.2.4	Control de los registros			
	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.		x	
	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la	x		

	recuperación, la retención y la disposición de los registros.			
	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables		x	
N.C: No Cumple	C.P: Cumple Parcial	C.T: Cumple Total (definido y documentado)		

	No Cumple	Cumple Parcial	Cumple Total
Total	13	9	1
Porcentaje	56,52%	39,13%	4,35%

Tabulación clausula 4 norma 9001:2008



Elaborado por: Diego Males

Fuentes: EasySoft S.A

Con la información obtenida se puede concluir que la empresa EasySoft S.A cumple parcialmente con la clausula 4 de la Norma 9001:2008 ya que no se tiene claramente documentado los objetivos, políticas de calidad y manual de calidad.

3.2 Responsabilidad de la dirección.

		DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008		
Fecha: 04-2013				
Clausula	Descripción	N.C .	C.P .	C.T .
5	Responsabilidad de la Dirección			
5.1	Compromiso de la Dirección			
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia			
5.1 (a)	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,		x	
5.1 (b)	Estableciendo la política de la calidad	x		
5.1 (c)	Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad	x		
5.1 (d)	Llevando a cabo las revisiones por la dirección		x	
5.1 (e)	Asegurando la disponibilidad de recursos		x	
5.2	Enfoque al cliente			
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente		x	
5.3	Política de Calidad			
5.3 (a)	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la organización	x		
5.3 (b)	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	x		
5.3 (c)	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	x		
5.3 (d)	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es comunicada y entendida dentro de la organización	x		
5.3 (e)	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es revisada para su continua adecuación	x		
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos de la calidad			
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.	x		
	Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad	x		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad			

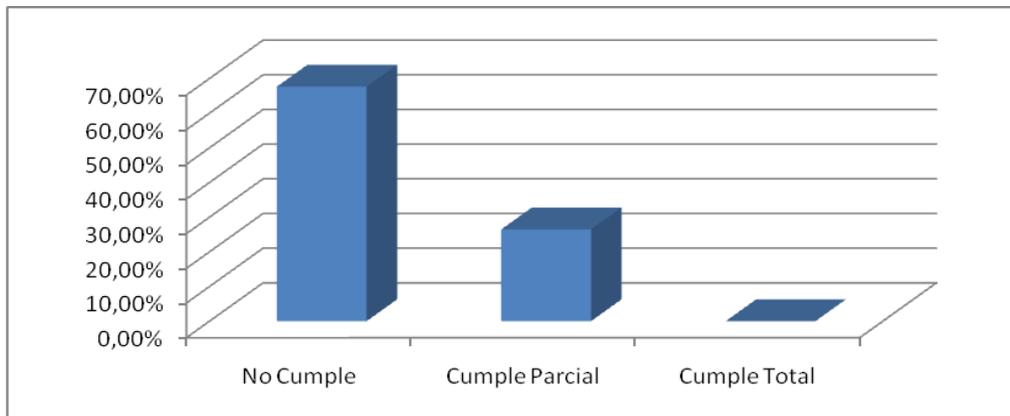
5.4.2 (a)	La alta Dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad	x		
5.4.2 (b)	La alta Dirección debe asegurarse que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	x		

5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad			
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización			x
5.5.2	Representante de la dirección			
	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:			
5.5.2 (a)	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad			x
5.5.2 (b)	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	x		
5.5.2 (c)	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización			x
5.5.3	Comunicación interna			
	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			x
5.6	Revisión por la dirección			
5.6.1	Generalidades			
	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.		x	
	Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección	x		
5.6.2	Información de entrada para la revisión			
5.6.2 (a)	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir los resultados de auditorías	x		
5.6.2 (b)	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir la retroalimentación del cliente	x		
5.6.2 (c)	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir el desempeño de los procesos y la conformidad del producto	x		
5.6.2 (d)	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir el estado de las acciones correctivas y preventivas	x		
5.6.2 (e)	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas	x		
5.6.2 (f)	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	x		
5.6.2 (g)	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir las recomendaciones para la mejora	x		

5.6.3		Resultados de la revisión		
5.6.3 (a)	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	x		
5.6.3 (b)	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	x		
5.6.3 (c)	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos		x	
N.C: No Cumple	C.P: Cumple Parcial	C.T: Cumple Total (definido y documentado)		

	No Cumple	Cumple Parcial	Cumple Total
Total	23	9	0
Porcentaje	67,65%	26,47%	0,00%

Tabulación cláusula 5 norma 9001:2008



Elaborado por: Diego Males

Fuentes: EasySoft S.A

Con la información obtenida se ha identificado que no se tiene una planificación de un sistema de gestión de calidad, así mismo que se procura satisfacer las necesidades del cliente aunque no se tiene registros de haberlo realizado y tenerlo registrado.

De igual manera no se tiene bien definidas las responsabilidades por procesos.

3.3 Gestión de los recursos.

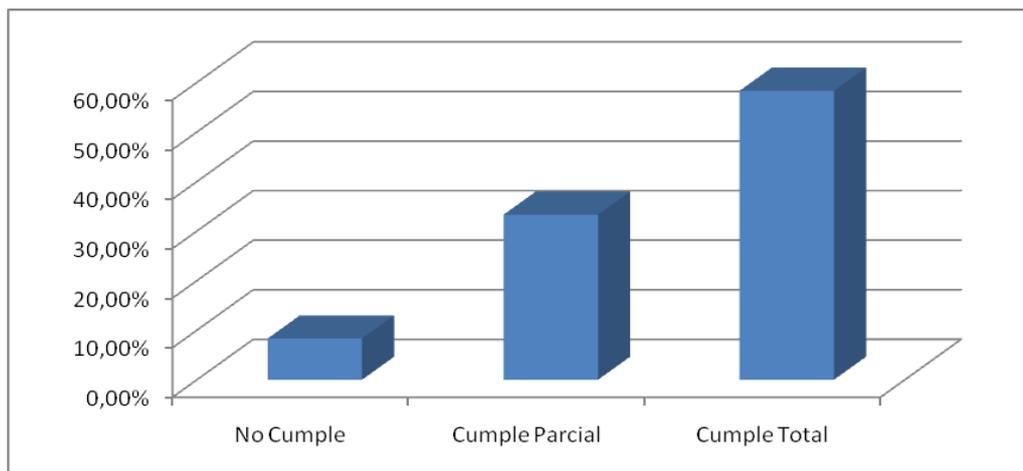
		DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008		
Fecha: 04-2013				
Clausula	Descripción	N.C.	C.P.	C.T.
6	Gestión de los recursos			
6.1	Provisión de recursos			

6.1 (a)	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia		x	
6.1 (b)	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos		x	
6.2	Recursos humanos			
6.2.1	Generalidades			
	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada			x
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia			
6.2.2 (a)	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto			x
6.2.2 (b)	La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria			x
6.2.2 (c)	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas	x		
6.2.2 (d)	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad		x	
6.2.2 (e)	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia		x	
6.3	Infraestructura			
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			
6.3 (a)	La infraestructura incluye, cuando sea aplicable edificios, espacio de trabajo y servicios asociados			x
6.3 (b)	La infraestructura incluye, cuando sea aplicable equipo para los procesos (tanto hardware como software)			x
6.3 (c)	La infraestructura incluye, cuando sea aplicable servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)			x
6.4	Ambiente de trabajo			
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario			x

	para lograr la conformidad con los requisitos del producto			
N.C: No Cumple	C.P: Cumple Parcial	C.T: Cumple Total (definido y documentado)		

	No Cumple	Cumple Parcial	Cumple Total
Total	1	4	7
Porcentaje	8,33%	33,33%	58,33%

Tabulación clausula 6 norma 9001:2008



Elaborado por: Diego Males

Fuentes: EasySoft S.A

Con la información obtenida se ha podido concluir que en la empresa se tiene personal competente en cuanto a formación, habilidades y experiencias

De igual manera la empresa tiene una infraestructura adecuada que permite el desempeño de las actividades que están inmersos en los procesos propios de la empresa.

3.4 Realización del producto.

		DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008		
Fecha: 04-2013				
Clausula	Descripción	N.C	C.P	C.T
7	Realización del producto			
7.1	Planificación de la realización del producto			
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.		x	
	La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.		x	
	Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:			
7.1 (a)	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.		x	

7.1 (b)	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto		x	
7.1 (c)	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo		x	
7.1 (d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos		x	
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
7.2.1 (a)	La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		x	
7.2.1 (b)	La organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido	x		
7.2.1 (c)	La organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto		x	
7.2.1 (d)	La organización debe determinar cualquier requisito adicional que la organización considere necesario		x	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto			
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto			
7.2.2 (a)	Debe asegurarse de que están definidos los requisitos del producto		x	
7.2.2 (b)	Debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente			x
7.2.2 (c)	Debe asegurarse de que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			x

	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma			x
7.2.3	Comunicación con el cliente			
7.2.3 (a)	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a La información sobre el producto			x
7.2.3 (b)	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones			x
7.2.3 (c)	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas			x
7.3	Diseño y Desarrollo			
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo			
	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.			
7.3.1 (a)	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar las etapas del diseño y desarrollo			x
7.3.1 (b)	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo		x	
7.3.1 (c)	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo			x
	La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades		x	
	Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo		x	
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			
	Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros			
7.3.2 (a)	Estos elementos de entrada deben incluir los requisitos funcionales y de desempeño			x
7.3.2 (b)	Estos elementos de entrada deben incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables			x
7.3.2 (c)	Estos elementos de entrada deben incluir la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable			x
7.3.2 (d)	Estos elementos de entrada deben incluir cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo			x
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo			
	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación			
7.3.3 (a)	Los resultados del diseño y desarrollo deben cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo			x
7.3.3 (b)	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio		x	
7.3.3 (c)	Los resultados del diseño y desarrollo deben contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto			x
7.3.3 (d)	Los resultados del diseño y desarrollo deben especificar las características del			x

	producto que son esenciales para el uso seguro y correcto			
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo			
7.3.4 (a)	En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos		x	
7.3.4 (b)	En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias		x	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo			
	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo			x
	Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria		x	
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo			
	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido		x	
	Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria		x	
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo			
	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros			x
	Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación			x
	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria			x
7.4	Compras			
7.4.1	Proceso de compras			
	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.			x
	El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.			x
	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.			x
	Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.			x
	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.		x	
7.4.2	Información de las compras			
7.4.2 (a)	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos		x	
7.4.2 (b)	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos para la calificación del personal	x		

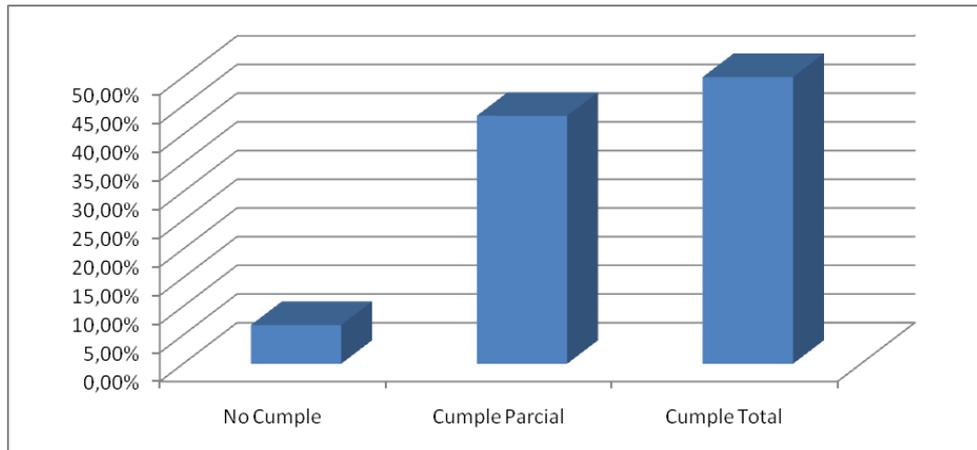
7.4.2 (c)	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos del sistema de gestión de la calidad	x		
	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor		x	
7.4.3	Verificación de los productos comprados			
	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.			x
	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.		x	
7.5	Producción y prestación del servicio			
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio			
	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.			
7.5.1 (a)	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información que describa las características del producto			x
7.5.1 (b)	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de instrucciones de trabajo			x
7.5.1 (c)	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable el uso del equipo apropiado			x
7.5.1 (d)	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición			x
7.5.1 (e)	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la implementación del seguimiento y de la medición			x
7.5.1 (f)	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto			x
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio			
	La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.			x

7.5.2 (a)	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos		x	
7.5.2 (b)	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la aprobación de los equipos y la calificación del personal			x
7.5.2 (c)	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable el uso de métodos y procedimientos específicos		x	
7.5.2 (d)	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable los requisitos de los registros		x	
7.5.2 (e)	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la revalidación		x	

7.5.3		Identificación y trazabilidad		
	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto		x	
	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.		x	
7.5.4		Propiedad del cliente		
	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma			x
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto			x
	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros		x	
7.6		Control de los equipos de seguimiento y de medición		
	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados			
7.6 (a)	Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación		x	
7.6 (b)	Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe ajustarse o reajustarse según sea necesario		x	
7.6 (c)	Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe estar identificado para poder determinar su estado de calibración	x		
7.6 (d)	Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición			x
7.6 (e)	Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento	x		
	La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado			x
	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación			x
N.C: No Cumple	C.P: Cumple Parcial	C.T: Cumple Total (definido y documentado)		

	No Cumple	Cumple Parcial	Cumple Total
Total	5	32	37
Porcentaje	6,76%	43,24%	50,00%

Tabulación clausula 7 norma 9001:2008



Elaborado por: Diego Males

Fuentes: EasySoft S.A

Con la información obtenida se ha podido identificado que se desarrolla los procesos de una manera informal, ya que no se tiene definidos y no se tiene un plan de carrera, se cuenta con documentación referente al desarrollo de los aplicativos

De igual manera se realiza seguimiento de los cambios que se realiza, así como del versionamiento, requisitos, de cada uno de los productos.

3.5 Medición, análisis y mejora.

		DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			
Fecha: 04-2013					
Clausula	Descripcion	N.C.	C.P.	C.T.	
8	Medición, análisis y mejora				
8.1	Generalidades				
8.1 (a)	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento,			x	

	medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto			
8.1 (b)	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	x		
8.1 (c)	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	x		
8.2	Seguimiento y medición			
8.2.1	Satisfacción del cliente			
	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización		x	
	Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información		x	
8.2.2	Auditoría interna			
8.2.2 (a)	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad 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 organización	x		
8.2.2 (b)	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	x		
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.		x	
	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	x		
	Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología		x	
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.	x		
	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados		x	
	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	x		
8.2.3	Seguimiento y medición 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.		x	
	Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente		x	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto			
	La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.			x

	Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación			x
	Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente		x	

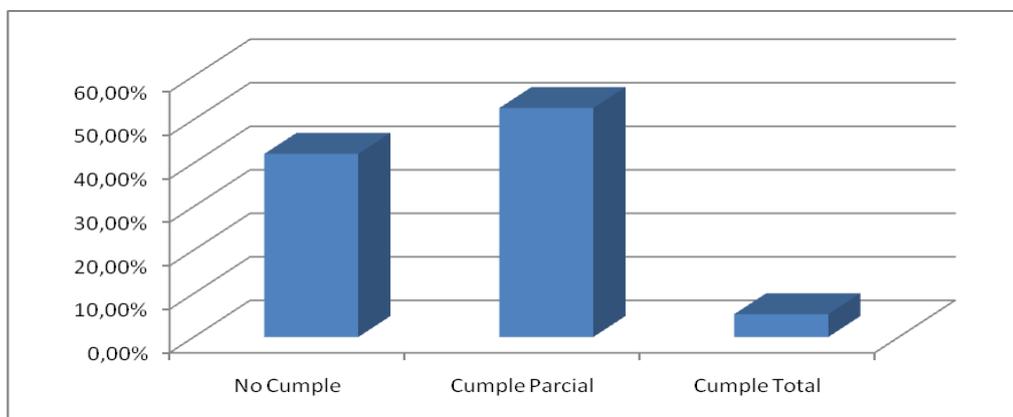
8.3	Control del producto no conforme			
	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados			
8.3 (a)	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada	x		
8.3 (b)	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente	x		
8.3 (c)	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente		x	
8.3 (d)	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.			x
8.4	Análisis de datos			
	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad			
8.4 (a)	El análisis de datos debe proporcionar información sobre la satisfacción del cliente			x
8.4 (b)	El análisis de datos debe proporcionar información sobre la conformidad con los requisitos del producto			x
8.4 (c)	El análisis de datos debe proporcionar información sobre Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas			x
8.4 (d)	El análisis de datos debe proporcionar información sobre los proveedores	x		
8.5	Mejora			
8.5.1	Mejora continua			
	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	x		
8.5.2	Acción correctiva			
	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir			
8.5.2 (a)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)	x		

8.5.2 (b)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las causas de las no conformidades			x
8.5.2 (c)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir			x
8.5.2 (d)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias			x
8.5.2 (e)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas			x

8.5.2 (f)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	x		
8.5.3	Acción preventiva			
	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.			
8.5.3 (a)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas		x	
8.5.3 (b)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	x		
8.5.3 (c)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias		x	
8.5.3 (d)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas	x		
8.5.3 (e)	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	x		
N.C: No Cumple	C.P: Cumple Parcial	C.T: Cumple Total (definido y documentado)		

	No Cumple	Cumple Parcial	Cumple Total
Total	16	20	2
Porcentaje	42,11%	52,63%	5,26%

Tabulación clausula 8 norma 9001:2008



Elaborado por: Diego Males

Fuentes: EasySoft S.A

Con la información obtenida se ha podido concluir que en EASYSOFT se trabaja sobre niveles de cumplimiento pero no se tiene conocimiento del nivel de satisfacción de los clientes, de igual manera no se tiene acciones preventivas en su operación.

De igual manera no se tiene auditorias de calidad, para dar seguimiento a las debilidades que se tiene en los procesos.

Con el diagnostico realizado a la empresa se ha logrado detectar cada una de los procesos y verificar sus puntos fuertes, debilidades y los mismos si cumplen con la norma ISO 9001: 2008.

La información recogida es muy importante para realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad y para que cada día se vaya fortaleciendo mas.

Para EasySoft es muy importante llegar a tener un sistema de gestión de calidad ya que le ayudaría de a organizarse de mejor manera y distribuir sus actividades y tareas dando responsabilidad a su personal.

Por lo que en el siguiente capítulo se definirá el diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa basado en la norma ISO 9001: 2008

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

1. Introducción.

En la actualidad uno de los principales retos que enfrentan las empresas, es lograr la permanencia en el mercado y aumentar su competitividad, para lo cual se ha hecho cada vez más necesario plantear estrategias que les permita adaptarse a los cambios tanto en el mercado en el que se encuentran situados y también en los gustos y caprichos de sus clientes.

Por lo que se ha hecho indispensable la incorporación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que le permitirá establecer elementos diferenciadores respecto a competencia, a más de un reconocimiento oficial entorno a la calidad como lo es la certificación bajo la norma ISO 9001: 2008

El diseño de un Sistema de Gestión de calidad es acorde a las necesidades de cada una de las empresas.

Para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad se tiene entre los punto más principales el determinar el alcance para después desarrollar la política de calidad, se debe establecer los requerimientos del cliente, hay que identificar los procesos y su secuencia, definir autoridades y responsabilidades, entre otros.

La misma empresa es un importante factor del cambio económico y social. Los países más evolucionados no son los que tienen más y mejores recursos naturales, sino los que tienen más y mejores empresas.

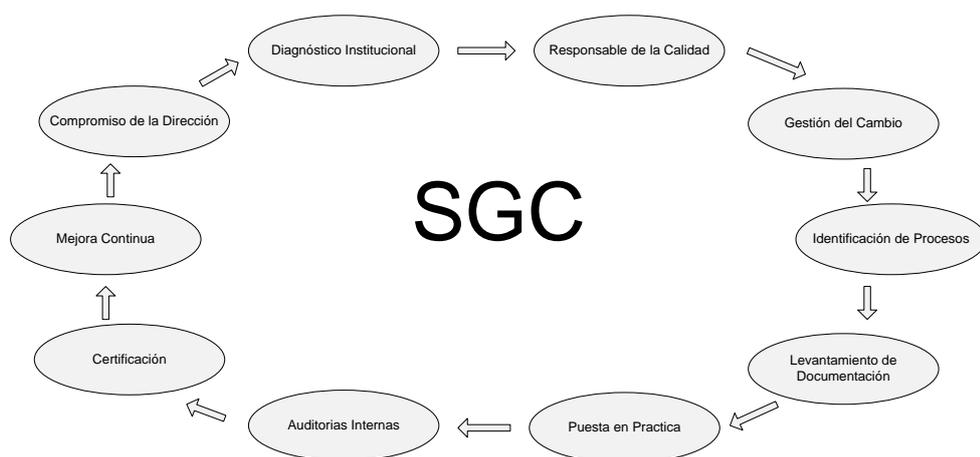
La empresa ha sido siempre una organización humana concebida para coordinar el talento y los esfuerzos de las personas.

En la actualidad el factor más importante es la capacidad que tienen sus personas de organizarse para trabajar eficazmente. Y esta capacidad requiere saber, es decir, poder detectar las necesidades de los demás clientes.

EasySoft S.A desea desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que le permita mejorar su desempeño así como tener una ventaja competitiva dentro del mercado donde ofrece sus productos.

2. Modelo para el diseño del SGC.

EasySoft S.A para su Sistema de Gestión de Calidad se basará en algunos pasos que son elementales para que el sistema se cumpla satisfactoriamente.



3. Realización del SGC.

3.1 Compromiso de la dirección.

Para el presente proyecto de mejora en la calidad, los directivos de EasySoft S.A se comprometen y forman parte activa en él, así como también se informan y capacitan sobre la calidad, la normativa ISO y aseguran del cumplimiento de los objetivos planteados y que el Sistema concluya de acuerdo a lo planificado.

Si la dirección de EasySoft no tiene un compromiso serio, el Sistema de Gestión de

Calidad no sería posible, ya que es necesario que todas las actividades que se realicen para la ejecución del sistema se vean respaldadas durante el diseño, implementación y desarrollo de los procesos.

En la Norma ISO 9001:2008, se expresa claramente la responsabilidad y funciones, que dentro de la calidad, tiene la dirección de la empresa.

3.2 Diagnostico institucional.

Antes de empezar a diseñar un sistema de gestión de calidad es necesario conocer la situación de partida de la empresa. Esto permite conocer los problemas reales y diseñar un sistema de gestión de la calidad más ajustado a la realidad

El diagnóstico estratégico aplicado a EasySoft, permitirá determinar la situación actual de la organización y se podrá tener un conocimiento de aquellos puntos en donde la empresa necesita mejorar y así estar acorde a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Culminada la etapa de recolección de información y su análisis respectivo se determinó que es necesario diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, ya que actualmente cumple parcialmente los requisitos propuestos la empresa

3.3 Responsable de calidad.

Para la aplicación de la calidad en una empresa es necesaria una persona con experiencia en proyectos similares, y altamente motivado y esta persona no será la misma que asuma posteriormente la responsabilidad sobre el sistema de gestión de calidad.

Debe existir por otro lado un responsable que dirija día a día las cuestiones relacionadas con la calidad.

Por lo que se debe nombrar a una persona como el Responsable de calidad, quien desempeñará las funciones de control y dirección del SGC.

Su misión será orientar y movilizar la organización hacia los valores expresados en la Política de Calidad, para lo cual debe utilizar los instrumentos que pone a su disposición el sistema de gestión de la calidad.

La persona deberá tener una excelente reputación dentro la empresa, además deberá contar con una capacidad de liderazgo superior y ser igualmente un excelente comunicador y un colaborador incansable.

Deberá estar formado en el tema de la Calidad, dominar todo lo necesario sobre la normativa ISO y los Sistemas de Calidad.

3.4 Política de calidad.

La Política de Calidad de EasySoft establece los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, verifica el nivel de cumplimiento que la organización ha logrado.

EasySoft es una empresa dedicada al Desarrollo y Comercialización de Soluciones Informáticas, garantiza la calidad de sus productos de software, comprometido con el medio ambiente, así como también brindando al cliente interfaces amigables, sistemas manejables, resultados confiables, confidencialidad de la información y disponibilidad cuando se la requiera.

Para la consecución de la política de calidad la presidencia de EasySoft, ha dado apertura a los lineamientos para la consecución del Sistema de Gestión de la Calidad los cuales son:

- Satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes
- Conservar una imagen empresarial sólida e integral.
- Capacitar continuamente al personal de la empresa
- Cultivar en las áreas de la empresa una cultura de mejora continua.

Con estos lineamientos se ha definido la Política de Calidad

Que los productos de software ofrecidos a los clientes, sean de última tecnología como ventaja competitiva e integral, para múltiples entornos que permita gestionar la información y el conocimiento de las organizaciones, con el objetivo de optimizar sus procesos de negocio y servicio tanto a nivel de interno como hacia sus clientes, proveedores y demás entidades involucradas en su actividad, generado productividad

3.5 Objetivos de SGC.

EasySoft tiene los objetivos de calidad definidos y estructurados de tal forma que sea posible su entendimiento y cumplimiento.

Para la realización de los objetivos de calidad se ha considerado todos los niveles en la empresa, para una buena marcha en la empresa.

De igual manera se ha estudiado y analizado los requisitos de productos de software que tiene cada uno de los clientes.- En todo momento es importante tener en cuenta a las partes interesadas, con el objetivo de contar con un enfoque más amplio y encaminado de la gestión que se tiene en la empresa.

Los objetivos de Calidad se despliegan a toda la organización ya que involucran a los procesos que se llevan en la empresa EasySoft

Objetivos de Calidad de EasySoft

- Evaluar y determinar el desempeño operacional
- Cumplir con los estándares especificados para el producto terminado y documentado tanto en las especificaciones técnicas y funcionales.
- Cumplir con las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Incrementar el posicionamiento en el mercado.
- Tener personal capacitado y competitivo
- Mantener un mejoramiento continuo con el fin de la satisfacción de los clientes en todos los aspectos

3.6 Gestión del cambio.

Dentro de la Norma ISO 9001 se especifica que el personal de la empresa debe recibir una formación adecuada, en el momento inicial es fundamental formar al personal directivo y técnico encargado de diseñar y poner en marcha el sistema.

Las empresas que adoptan un sistema de calidad, deben dar a conocer a todo el personal de una forma adecuada para captar su atención y despertar su interés.

Los trabajadores deben concientizarse en un enfoque de la norma para lograr un correcto funcionamiento del sistema y la satisfacción de los clientes.

Es necesario de igual manera tener un correcto ambiente interno con las relaciones humanas claras para una mejor aceptación de un Sistema de Gestión de Calidad en las operaciones de la empresa.

El personal de EasySoft debe conocer los objetivos del Sistema de Gestión de

Calidad, de los beneficios que tendrán y acostumbrarse a realizar todo con calidad de manera sencilla, práctica y efectiva.

Para desarrollar un SGC eficaz, es necesario que todo el personal de EasySoft tenga una capacitación previa para aprender lo referente a calidad, analizar la norma y enterarse de temas que le afectarán directamente tales como la documentación del sistema, certificación, mejora continua, eliminación de no- calidad, gestión de procesos, entre otros.

El nivel directivo y gerencial de la empresa y serán los encargados de incentivar al personal que está bajo su cargo a cumplir con sus labores dentro de una cultura basada en la calidad dentro de la empresa.

3.7 Identificar los procesos.

Dentro de los principios de la calidad se tiene el enfoque basado en proceso, por lo cual es tan importante para la empresa para mejorar las actividades y permitirá alcanzar las metas planteadas al considerar las actividades agrupadas entre sí, aportando valor entre sí, y al mismo tiempo ejerciendo control sobre las mismas para tener al final un producto bien realizado.

Para la empresa EasySoft el enfoque por procesos lo comprende como la identificación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y la determinación de la secuencia e interacción entre ellos, descripción de cada uno de los procesos y definición de responsabilidades.

3.8 Levantamiento de la documentación.

La documentación del sistema debe ser ágil y fácil de utilizar, es adaptarlo a la documentación existente y no burocratizar el sistema haciéndolo ineficiente.

3.9 Manual de Calidad.

El Manual de Calidad constituye el primer nivel de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de Calidad es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos, da conocimiento de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, es un documento público si la empresa lo desea.

En el manual de Calidad de la empresa se establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de él se debe instruir el uso a cada uno de sus equipos, sobre el Procedimientos, Formatos. etc.

Debe estar estructurado de la forma más adecuada para facilitar su divulgación, comprensión, implantación y mejora.

En términos generales, el manual de Calidad de EasySoft se orienta al cumplimiento de lo siguientes:

- Categorizar como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información.
- Aportar de evidencia para la verificación de que lo planificado se ha cumplido.

El Manual de la Calidad es un documento donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante un sistema de Gestión de la Calidad adoptado.

3.10 Manual de procesos y procedimientos.

Son documentos que detallan la actuación y proporcionan una información más

completa sobre el sistema de gestión de la calidad, las responsabilidades, funciones y responsables.

Un procedimiento documentado implica que el procedimiento está establecido, documentado, implementado y mantenido.

La norma ISO 9001 exige procedimientos documentados, pero queda a criterio de la organización la necesidad de definir otros documentos escritos, ya que pueden requerirse otros procedimientos documentados para gestionar procesos necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Los 6 procedimientos por la norma ISO 9001:2008 son:

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Auditoría interna
- Control del producto no conforme
- Acción preventiva
- Acción correctiva

Para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es necesario identificar los procesos y procedimientos involucrados en todas las actividades de la organización para lo cual se desarrolla un Manual de Procesos y Procedimientos para todas las áreas.

Es necesario establecer tantos procedimientos generales y específicos como sea necesario para garantizar la eficacia y eficiencia del SGC.

3.11 Puesta en práctica.

En este punto se debe definir lo necesario para el Sistema de Gestión de Calidad, entre lo cual se tiene lo siguiente:

- Tareas, responsabilidades y calendarios.
- La gestión del personal en el despliegue de las estrategias que se definan y en la gestión de los recursos ofrecerá una visión de los procesos clave.
- EasySoft debe analizar qué recursos no están siendo utilizados para alcanzar los resultados, cuáles no contribuyen a los resultados y cuáles son necesarios pero no están disponibles.
- Actividades de mejora de la calidad, la participación activa de todos y cada uno de los integrantes de la empresa.
- Se debe poseer registros, plantillas y documentos que son necesarios para controlar que esté de acuerdo a la Norma

3.12 Auditorías internas.

Para determinar no conformidades, desviaciones, y oportunidades de mejora, se realizara auditorias con lo cual la empresa seguirá en continua mejora

Se puede realizar auditorías de áreas, departamentos o hacer auditorías globales a toda la empresa.

La auditoría interna es importante en la evaluación del nivel de la efectividad del sistema o del nivel de madurez del desempeño adquirido.

Las auditorías internas serán establecidas en un documento en el que se define el calendario anual que debe ser aprobado por los directivos de la empresa.

EasySoft tiene personal capacitado para realizar auditorías y para afrontar una auditoría.

Para que exista eficacia en una auditoría, es fundamental que los auditores se limiten al ámbito de la auditoría y no atribuirse otros.

3.13 Obtención de certificación.

La obtención de una certificación es importante para la empresa, para ser competitivo, lo que evidenciaría que la empresa trabaja bajo estándares de calidad, y permitirá comercializar sus productos de mejor manera y elevar la participación en el mercado.

Cuando el Sistema esté en marcha, al menos durante cuatro meses, es el momento de solicitar la auditoría de certificación a un organismo competente y reconocido.

Para lograr una certificación es necesario adoptar una gestión por procesos, gestionar el conocimiento y las competencias, tener un sistema para satisfacer al cliente, liderar el equipo de trabajo, tener un buen sistema de comunicación, capacitación de personal, buen ambiente de trabajo.

3.14 Documentación de SGC de EasySoft.

Documentación General

En la clausula 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008, la documentación del sistema de Gestión de la calidad debe incluir:

Política y Objetivos de Calidad

Se han establecido la Política y Objetivos de Calidad y se encuentran declarados en el apartado 1.4 y 1.5 del Manual de Calidad.

Manual de Calidad

El Manual de Calidad cuya estructura cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

Manual de Procesos y Procedimientos

Los procesos y procedimientos de la empresa se encuentran detallados en el Manual de Procesos y Procedimientos.

Documentos del SGC

Los formatos y/o formularios que son propios de la empresa y son utilizados para llevar los registros de las actividades que se realizan dentro de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al realizar el diagnóstico a la empresa EasySoft, se encontró que el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 era medio, por lo que el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad permitiera cumplir con todas las disposiciones de la Norma y tener de mejor manera sus procesos e interacciones.

Los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008 en cuanto a documentación, han sido cumplidos.

Se estableció un Manual de Calidad que incluye la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, su alcance y exclusiones considerando las particularidades de la empresa,

El diseño del SGC fue fundamentado en un enfoque por procesos, estableciéndose así como documento de apoyo un Manual de Procesos y Procedimientos de la empresa.

El diseño del SGC es adecuado para la empresa y tanto los documentos como los registros y formatos ya forman parte de las actividades y operaciones.

La hipótesis planteada en el plan de proyecto ha sido demostrada, por cuanto el diseño de SGC realizado para la empresa EasySoft SA ha incrementado y mejorado el desempeño de sus procesos y uso de recursos, generando así una cultura hacia la calidad.

Recomendaciones

Es recomendable capacitar a todo el personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de su participación y compromiso para el cumplimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

De igual manera de debe dar a conocer al personal sobre la Norma 9001:2008 en la que se base el Sistema de Gestión de Calidad.

El diseño es una de las etapas para tener un Sistema de Gestión de Calidad, después se podrá definir para realizar su estabilización y posteriormente la certificación.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Textos:

- Norma ISO 9001 - 2008
- Álvarez Tórres Martin G (1996): *Manual para elaborar Manuales de políticas y procedimientos*, Editorial Panorama, México
- Franklin, Benjamín (2007), Auditoría Administrativa, Pearson Prentice Hall, Mexico, segunda edición.
- Kaplan Robert, David Norton (2006), Como utilizar el cuadro de mando Integral, Gestión 2000.com, Barcelona
- León Marcelo (2007), Proceso de la Auditoria, Edit UTPL
- Martínez, Pablo (2007), Introducción al diseño de Indicadores, Edit UTPL
- Pande Peter , Neuman Robert (2004): Las claves prácticas de SEIS SIGMA
- Ruben Roberto Rico (2001): Calidad Estratégica Total.
- J.M. Juran. "Juran y la planificación para la calidad". Ediciones Díaz de Santos.
www.juran.com
- Enciclopedia Microsoft® Encarta®. 98. Control de Calidad. 1993-1997.
Microsoft Corporation
J. M. Juran y F. M. Tryna. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

Internet:

- <http://148.202.148.5/cursos/id209/mzaragoza/unidad2/unidad2tres.htm>
- http://www.eticayempresa.com/monografias_dir/diagramarprocesos.pdf
- <http://dgplades.salud.gob.mx/2006/htdocs/hg/Nuevas/ho2.pdf>
- http://www.network-press.org/?diagramas_flujo
- <http://www.ingenieria.cl/escuelas/industrial/arch>
- <http://www.mejoresprocesos.com/articles/symbols.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml>
- http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm
- <http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml#IMPLAB>

ANEXOS

Identificación de procesos estratégicos, claves y de soporte

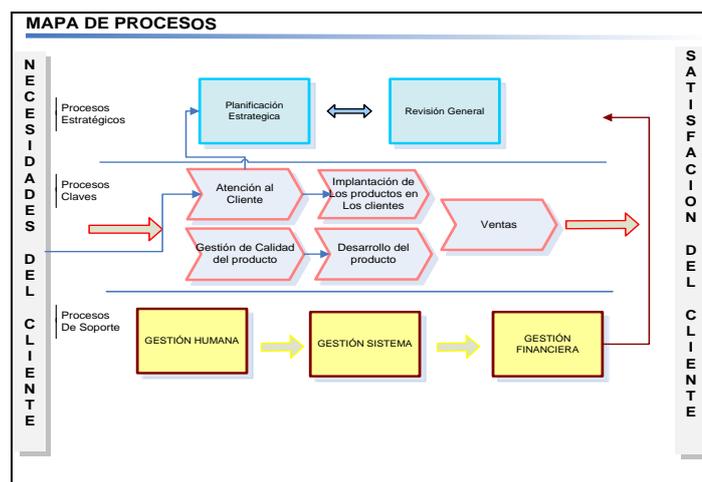
En la empresa se han identificado los siguientes procesos

Estratégicos: Planeación Estratégica
Revisión General

Claves Atención al Cliente.
Control de Calidad.
Desarrollo de Producto.
Implantación de los productos en los clientes.
Ventas.

Soporte Sistema de información CashManagement
Recursos Humanos

Mapa de procesos



Diagramación de procesos

La Diagramación de Procesos de los procesos clave de la organización ha sido desarrollado y organizado bajo las siguientes consideraciones:

1. Objetivo

Realizar el levantamiento de información su análisis y diagramación de los procesos que rigen las actividades diarias de la empresa.

2. Alcance

Contiene la elaboración de la ficha resumen de Proceso de cada un de los procesos claves antes descritos.

3. Descripción de código

Para la codificación de procesos descritos y a los procedimientos a los que se hacen referencia.

PR-XX.xx

PR:	Procesos	
XX:	Número de Proceso	Ej. 01
xx:	Numero de Procedimientos	Ej. 02

4. Glosario

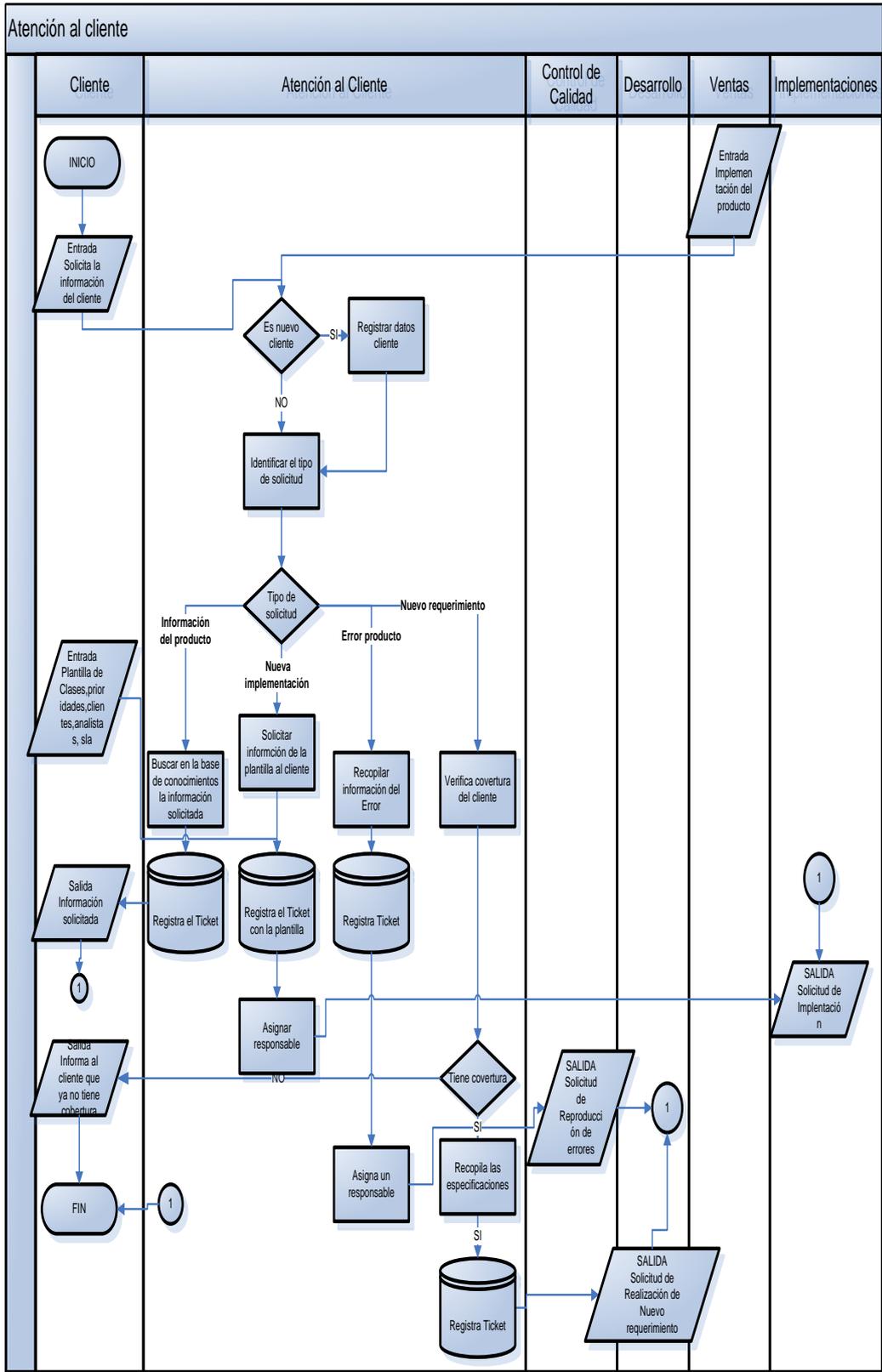
Definición de los términos utilizado dentro de este documento que tiene por objetivo facilitar su comprensión

	Codigo: OP-01		Pagina: 1
	MAPA DE OBJETIVOS POR PROCESO	VERSION	FECHA
		1.0	04-Abril-2013

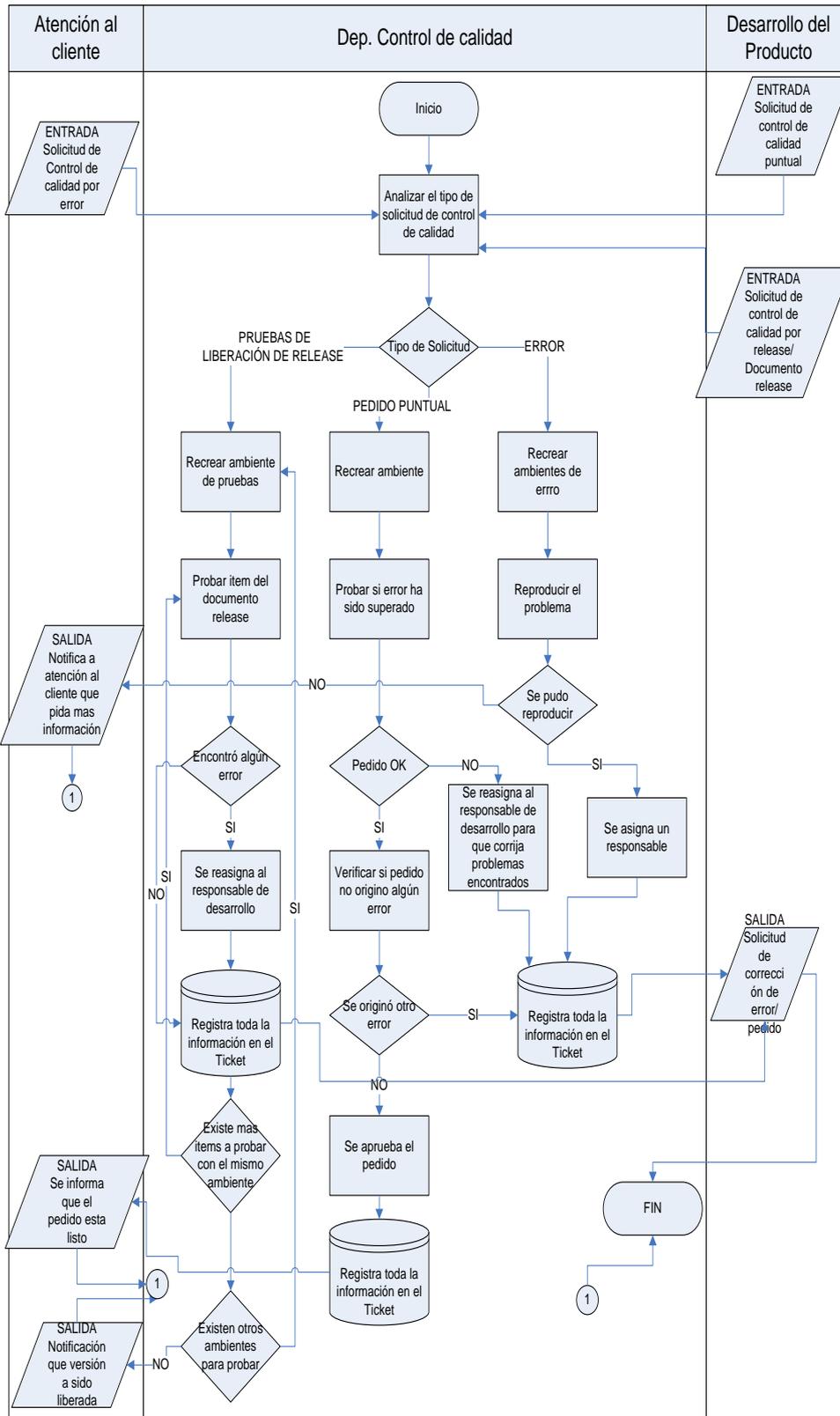
Código	Proceso	Propietario	Indicador	Objetivo
PR-01	Atención al cliente	Rep. Atención al cliente	# Quejas o Reclamos por producto TMR(tiempo de Respuesta a consultas) NSU(Fabulación de Encuestas)	Ayudar a nuestros clientes a hacer el mejor uso nuestros productos proveyéndoles asistencia técnica y funcional para sus consultas, requerimientos o problemas
PR-02	Control de Calidad	Responsable de Control de calidad	# Errores detectados por cliente # errores detectados por Control Calidad #horas duración de control de calidad por versión	Garantizar que el producto final cumpla los estándares de calidad exigidos por nuestros clientes mediante la detección de problemas potenciales.
PR-03	Desarrollo del producto	Responsable de Desarrollo	# Errores Reportados % Error Reportados por Versión Eficiencia Programador	Analizar, diseñar y gestionar Software de calidad que sirva para cumplir con los requerimientos del Cliente.
PR-04	Implementación del producto	Responsable del área de implementaciones	# Implementaciones por versión % Implementaciones por versión # Horas promedio por Versión	Implementar las soluciones tecnológicas de acuerdo a as necesidades del cliente

ELABORADO	FECHA	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
Ing. Diego Males	04-abril-2013	Ing. Carlos Vega	18-Abril-2013	Ing. Carlos Vega	23-Abril-2013

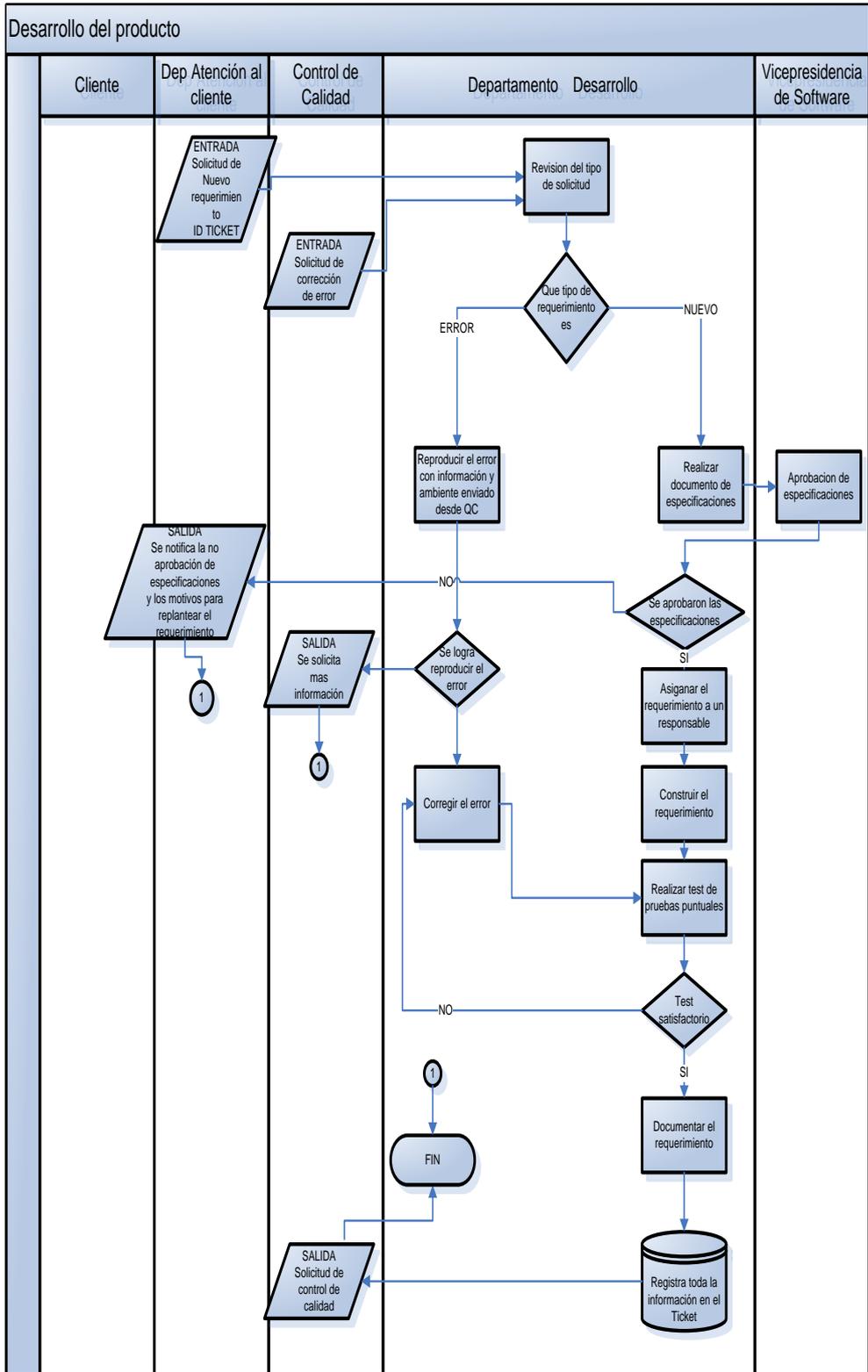
	CODIGO: PR-01		Página: 2		
	FICHA RESUMEN PROCESO		VERSION 1.0	FECHA 04-Abril-2013	
PROCESO: ATENCIÓN CLIENTE		PROPIETARIO: Responsable de Atención al Cliente			
MISION: Ayudar a nuestros clientes a hacer el mejor uso nuestros productos proveyéndoles asistencia técnica y funcional para sus consultas, requerimientos o problemas.					
ALCANCE	Inicio: Identificación del Cliente y de su Solicitud.				
	Fin: Entrega de Información al Cliente (Interno o Externo)				
ENTRADAS: Información del Cliente, Solicitud de Pedido, Número de Ticket					
PROVEEDORES: Cliente, Control Calidad, Ventas					
SALIDAS: Información al Mercado, Información al cliente sobre una solicitud hecha, Reporte de Error a Control de Calidad, Solicitud de Nueva funcionalidad a Desarrollo de Sistemas, Solicitud de Implantación de Producto.					
CLIENTES: Cliente, Control de Calidad, Desarrollo de Sistemas, Implementación del Producto					
DETALLE DE ACTIVIDADES					
Descripción		Responsable	Recursos		
Identificar Cliente		Analista At.Cliente	Pc, Sist. de Gestión.		
Ingresar Solicitudes.		Analista At.Cliente	Pc, Sist. de Gestión		
Atender Requerimiento del Cliente		Analista At.Cliente	Pc, Sist. de Gestión		
Asignar Tickets para Control Calidad, Desarrollo		Analista At.Cliente	Pc, Sist. de Gestión, e-mail		
Implementación del producto.			Pc, Sist. de Gestión		
Entregar Indicaciones sobre funcionalidad al cliente.		Analista At.Cliente			
Entregar Información de la organización o el producto útil para el cliente.		Analista At.Cliente	Pc, Sist.de Gestión, e-mail, fax		
PARAMETROS DE MEDICION					
Indicadores	Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable	
# Quejas o Reclamos por producto	# quejas o reclamos por producto	Mensual	43	Responsable de At. Cliente.	
TMR(tiempo de Respuesta a consultas)	#Minutos total/ # consultas	Mensual	6.8	Responsable de At. Cliente	
NSU(Fabulación de Encuestas)	$\Sigma(\text{Puntaje Encuestas}) / \text{Máximo puntaje alcanzable}$	Semestral	5.0	Responsable de At. Cliente	
DOCUMENTACION					
Procedimientos		Registros			
PR-01.03 Procedimiento de Registro de Incidentes		Ticket de Nuevos Requerimiento Ticket de Error Reportado Ticket de Implementación Ticket de Entrega de Información			
ELABORADO	FECHA	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
Ing. Diego Males	04-abril-2013				



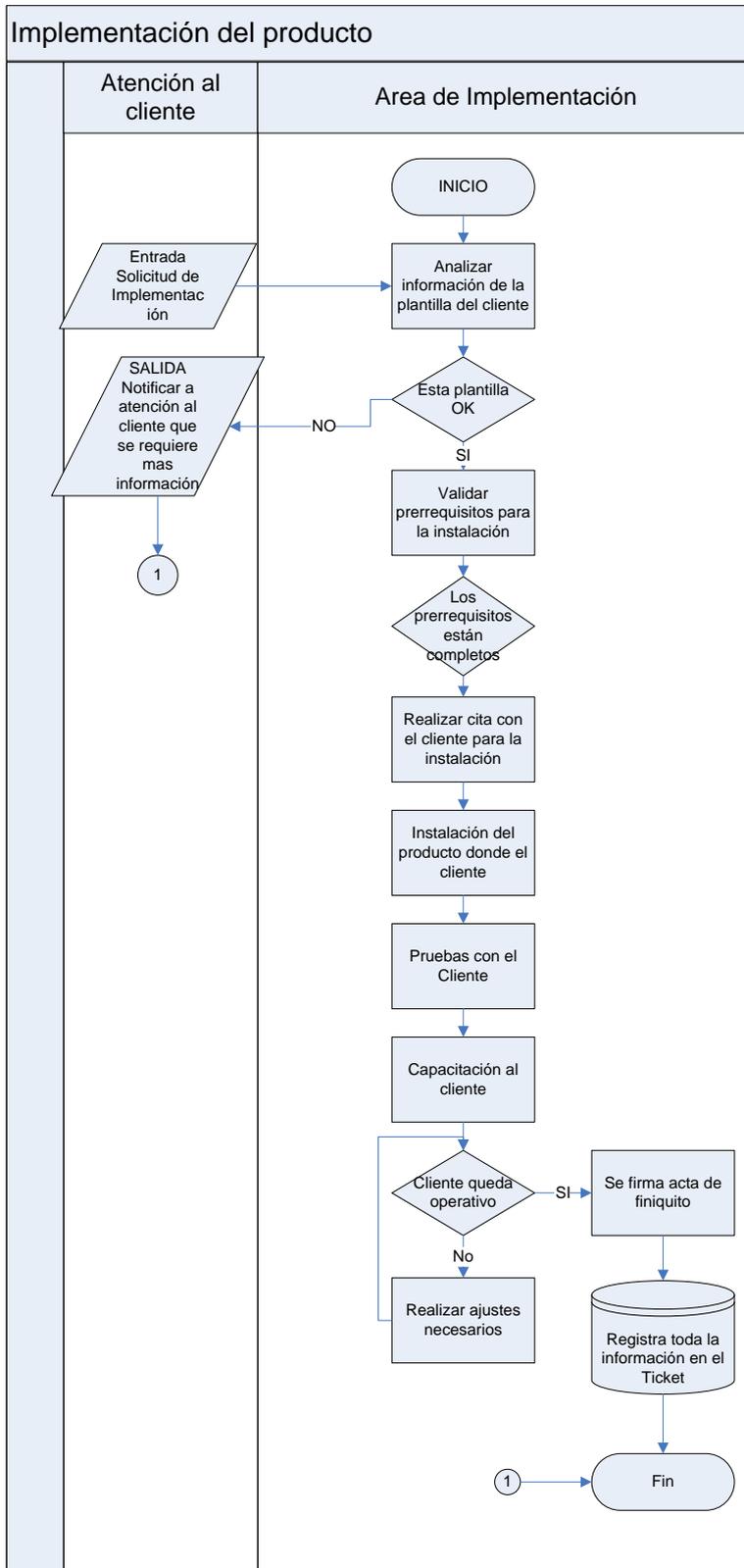
	CODIGO: PR-02		Página:4		
	FICHA RESUMEN PROCESO		VERSION 1.0		
			FECHA 04-Abril-2013		
PROCESO: CONTROL DE CALIDAD		PROPIETARIO: Responsable de Control de Calidad			
MISION: Deberás garantizar que el producto final cumpla los estándares de calidad exigidos por nuestros clientes mediante la detección de problemas potenciales.					
ALCANCE	Inicio: Con la Solicitud de error detectado Con la solicitud de Control de Calidad de Requerimiento realizado o corregido.				
	Fin: Cuando se ha verificado el perfecto funcionamiento de las solicitudes entregadas a Control de Calidad.				
ENTRADAS: Solicitud de Control de Calidad del producto					
PROVEEDORES: Desarrollo del producto, Atención al Cliente					
SALIDAS: Solicitud de Corrección de Errores, Tickets verificados.					
CLIENTES: Atención al Cliente, desarrollo del producto.					
DETALLE DE ACTIVIDADES					
	Descripción	Responsable	Recursos		
	-Receptar Solicitudes de errores reportados - Reproducir errores - Verificar que errores corregidos por desarrollo tenga un óptimo funcionamiento - Realizar Pruebas Integrales de Versiones. - Realizar solicitudes de corrección de error a Desarrollo. Preparar documento "release" de versión liberada.	Resp. Control de Calidad Resp. Control de Calidad Resp. Control de Calidad Resp. Control de Calidad Resp. Control de Calidad Resp. Control de Calidad	Pc Pc; servidores, Base Datos Pc; servidores, Base Datos Pc; servidores, Base Datos Pc, listas de verificación Pc; Ms Word		
PARAMETROS DE MEDICION					
	Indicadores	Fórmula	Frecuencia		
	# Errores detectados por cliente	# Errores Reportados	Semestral		
	# errores detectados por Control Calidad	# errores detectados por Control Calidad	mensual		
	#horas duración de control de calidad por versión	#horas duración de control de calidad por versión	semestral		
			6 15 35		
El responsable de los indicadores será el Responsable de Control de Calidad.					
DOCUMENTACION					
	PROCEDIMIENTOS		REGISTROS		
	PR-02.01 Lista de Verificación de Control de Calidad.		-Ticket de solicitud Para Corrección de error. -Listado de Tickets Verificados.		
ELABORADO	FECHA	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
Ing. Diego Males	04-abril-2013				



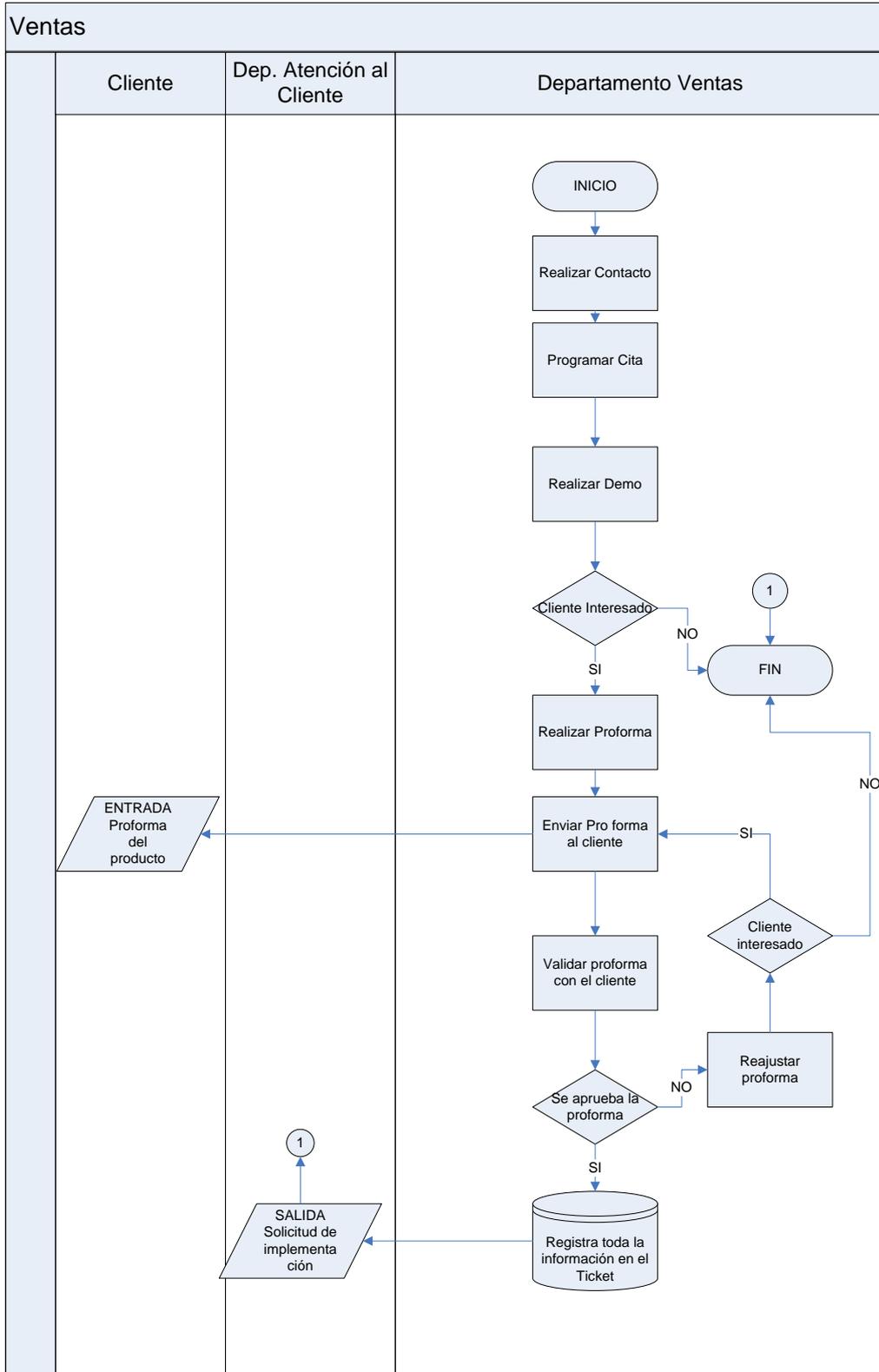
	CODIGO: PR-03		Página:6		
	FICHA RESUMEN PROCESO	VERSION	FECHA		
		1.0	04-Abril-2013		
PROCESO: DESARROLLO DEL PRODUCTO		PROPIETARIO: Responsable de Desarrollo			
MISION: Analizar, diseñar y gestionar Software de calidad que sirva para cumplir con los requerimientos del Cliente.					
ALCANCE	Inicio: Con la Solicitud de nuevo Requerimiento. Con la Solicitud de corrección de Error.				
	Fin: Con la asignación a control de Calidad de los requerimientos solicitados.				
ENTRADAS: Solicitud de Nuevo Requerimiento, Solicitud de Corrección de Error					
PROVEEDORES: Control de Calidad, Atención al Cliente					
SALIDAS: Solicitud de Control de Control de Calidad, Software listo para control de Calidad.					
CLIENTES: Atención al Cliente, Control de Calidad.					
DETALLE DE ACTIVIDADES					
Descripción	Responsable	Recursos			
-Realización de Documento de Especificaciones y Estimaciones de Tiempo - Asignar requerimientos al programador responsable - Revisar Documento de Especificaciones - Construir los nuevos requerimientos. - Documentar Requerimiento - Realizar Pruebas Alfa y Beta y de Integración	Responsable de Desarrollo Responsable de Desarrollo Resp. de Desarrollo, Programador Responsable Programador Responsable Programador Responsable Programador Responsable	Pc, Ms Word, Ms Project Pc Pc, Ms Word, Ms Project Pc, Servidor Base Datos, Software Desarrollo Pc, Ms Word Pc, Servidor Base Datos.			
PARAMETROS DE MEDICION					
Indicadores	Fórmula	Frecuencia	Estándar		
# Errores Reportados	# Errores Reportados	Semestral	8		
% Error Reportados por Versión	$\frac{(\# \text{ Errores repot. por versión})}{\# \text{total errores}}$	Semestral	BT=8%, STE=42% EE= 50 %		
Eficiencia Programador	$\frac{(\# \text{ líneas de código escritas})}{\text{Horas de desarrollo}}$	Mensual	26		
El responsable de los indicadores será el Responsable de Desarrollo					
DOCUMENTACION					
PROCEDIMIENTOS		REGISTROS			
Documento de Estándares de Programación. Documento de Estándares de Interfaz Gráfica. Documento de Estándares para diseño de Especificaciones.		Ticket de solicitud Para control de Calidad. Documento de Especificaciones. Modelo de Base de Datos			
ELABORADO	FECHA	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
Ing. Diego Males	04-abril-2013				



	CODIGO: PR-04		Página:8		
	FICHA RESUMEN PROCESO	VERSION		FECHA	
		1.0		04-Abril-2013	
PROCESO: IMPLEMENTACIÓN DEL PRODUCTO			PROPIETARIO: Responsable del Are de Implementaciones		
MISION: Implementar las soluciones tecnológicas de acuerdo a las necesidades del cliente.					
ALCANCE	Inicio: Con la Solicitud de Implementación				
	Fin: Acta de Aceptación del Producto				
ENTRADAS: Solicitud de Implementación.					
PROVEEDORES: Servicio al Cliente					
SALIDAS: Producto, Acta de aceptación del producto					
CLIENTES: Cliente					
DETALLE DE ACTIVIDADES					
Descripción		Responsable		Recursos	
-Elaborar y analizar las Plantillas de negocio del cliente -Analizar Factibilidad de Instalaciones en base a los prerrequisitos de hardware software del cliente. -Instalar el Producto. -Cargar Información al sistema. -Capacitar sobre el Producto.		Resp. A. Implementación. Analista de implementación Analista de implementación Analista de implementación Analista de implementación		Pc, Ms Excel Pc, MsExcel. Laptop, Infocus.	
PARAMETROS DE MEDICION					
Indicadores	Fórmula	Frecuencia	Estándar		
# Implementaciones por versión	# implementaciones por versiones (BT,STE, EE)	Trimestral	BT=12, STE=3, EE=1		
% Implementaciones por Versión	$\frac{(\# \text{ implement. por versión})}{\# \text{total implementaciones}}$	Semestral	BT=75%, STE=19% EE= 6 %		
# Horas promedio por Versión	$\frac{(\# \text{ implement. por versión})}{\text{numero de implementaciones}}$	Semestral	BT= 3 Horas, STE= 30 Horas, EE =50 Horas		
El responsable de los indicadores serán los Responsables Implementación y de Soporte.					
DOCUMENTACION					
PROCEDIMIENTOS			REGISTROS		
PR-04.01 Procedimiento de Instalación. PR-04.02 Procedimiento para Diseño y Evaluación de Plantillas. PR-04.03 Procedimientos para Capacitación			Ticket de Implementación		
ELABORADO	FECHA	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
Ing. Diego Males	04-abril-2013				



	CODIGO: PR-05		Página:10		
	FICHA RESUMEN PROCESO		VERSION 1.0	FECHA 04-Abril-2013	
PROCESO: VENTAS			PROPIETARIO: Responsable de Ventas.		
MISION: Satisfacer las necesidades de Soluciones Informáticas de Atención al cliente con productos que utilizan tecnología de punta, precios competitivos, buen servicio y soporte técnico especializado.					
ALCANCE Inicio: Con la realización de contacto inicial con el Cliente Fin: Solicitud de Implementación hacia Atención al cliente.					
ENTRADAS: Información del cliente(contacto).					
PROVEEDORES: Mercado, Cliente.					
SALIDAS: Solicitud de Implementación , pro forma					
CLIENTES: Cliente, Atención al Cliente.					
DETALLE DE ACTIVIDADES					
Descripción		Responsable	Recursos		
-Realizar contacto Inicial con el cliente - Programar Cita con el cliente. - Realizar Demostración del producto - Construir la proforma. - Realizar solicitudes de implementación. A Atención al cliente. - Prepara Reajustes a las preformas.		Responsable Ventas. Responsable Ventas. Responsable Ventas. Responsable Ventas. Responsable Ventas. Responsable Ventas.	Pc Pc; Servidores, Base Datos Pc; Demo del Producto Pc Pc. Pc.		
PARAMETROS DE MEDICION					
Indicadores	Fórmula	Frecuencia	Estándar		
Porcentaje de Licitaciones Ganadas	$\frac{\text{Licitaciones Ganadas}}{\text{Total de Licitaciones}}$	Semestral	0.6		
Porcentaje de Monto obtenido	$\frac{\text{Monto Obtenido}}{\text{Monto Cotizado}}$	Semestral	2.0		
Comisiones y Ventas	$\frac{\text{Comisiones}}{\text{Ventas}}$	Anual	0.45		
Ingresos por Ventas	$\frac{\text{Ingresos por ventas}}{\text{Ingresos por ventas}}$	Anual	\$89.000,00		
El responsable de los indicadores será el Responsable Ventas.					
DOCUMENTACION					
PROCEDIMIENTOS		REGISTROS			
		-Ticket de solicitud Para Implementación. - Proforma. - De ser el Caso Proforma con reajustes.			
ELABORADO	FECHA	REVISADO	FECHA	APROBADO	FECHA
Ing. Diego Males	04-abril-2013				



HISTORIA DE EASYSOFT

easysoft® Haciendo Historia

- 2002**
 - Nace Easysoft S.A., fruto de la unión de capitales de distinguidos personajes que se formaron profesionalmente en instituciones de prestigio en el ámbito financiero del país
- 2002**
 - Inicia la comercialización del producto EasyCashmanagement® en el Ecuador y a la fecha tiene el mayor posicionamiento en el mercado financiero ecuatoriano.
 - Existen alrededor de 25.000 empresas nacionales e internacionales usuarias de la aplicación.
- 2002**
 - Se desarrollaron otros productos derivados del EasyCashmanagement®, que hasta el momento son ofertados a nuestro mercado objetivo: EasyVTC, EasyTicket, EasyFactoring Electrónico, EasyFacturacion, EasyProveedores, entre otros.
- 2002**
 - EasySoft participó de la licitación para Centro de Procesos IATA Ecuador (International Air Transport Association), el mismo que fue adjudicado a la compañía y se mantiene en operación hasta la fecha. Los productos ofertados son:
 - BSP (Billing and Settlement Plan) Internacional y Doméstico.
 - CASS (Cargo Accounts Settlement System)

easysoft® Haciendo Historia

- 2004**
 - Resultado de negociaciones que se realizaron con un importante grupo Financiero local, la empresa Easysoft S.A., decide vender un porcentaje de participación accionaria de la misma, participación que se mantiene hasta inicio del año 2008, en que el grupo financiero decide vender sus acciones por razones regulatorias
- 2008**
 - Un importante grupo financiero del Ecuador, contrató los servicios de tecnología y operaciones a la empresa TCS Tata Consulting Services, ésta reconocida consultora evaluó nuestro sistema, que ya venía funcionando en el grupo financiero y ratificó la continuidad de su funcionamiento. EasySoft celebró la firma del contrato para desarrollar las interfaces para que el sistema opere con el Core bancario BANCS
- 2010**
 - EasySoft S.A. tiene una importante participación en el mercado, siendo sus principales clientes: Banco Pichincha, Banco de la Producción, Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil, Citibank, Lloyds Bank, Diners Club, Servipagos, Banco Internacional, Banco Promerica, Supermercados la Favorita, entre otros.
- 2010**
 - EasySoft S.A tiene cobertura principalmente en Ecuador, está localizada en la ciudad de Quito – Ecuador en la Calle Corea 126 y Amazonas, Edificio Belmonte, piso 5

Glosario de términos

Calidad: La calidad significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con las expectativas. También podría definirse como cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida, aunque, en pocas palabras calidad es hacer las cosas bien a la primera, es decir, que el producto salga bien al menor costo posible. Es el resultado de una actitud enérgica y comprometida de esfuerzos sinceros de una ejecución talentosa.

Norma: Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir.

Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional.

La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad. Tiene valor indicativo y de guía. Actualmente su uso se va extendiendo y hay un gran interés en seguir las normas existentes porque desde el punto de vista económico reduce costes, tiempo y trabajo.

Internet: es un método de interconexión descentralizada de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos denominado TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah, EE.UU.

Prerrequisitos: Conjunto de software, hardware y configuraciones necesarias antes de realizar una instalación del producto.

Service Desk: es un conjunto de servicios, que de manera integral bien sea a través de uno o varios medios de contacto, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar

todas las posibles incidencias, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICS, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicaciones

Software: el conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).

Tickets: Conjunto de atributos de un incidente reportado y registrado, estos atributos son entre otros la descripción del incidente o solicitud, el cliente, las fechas de apertura y de inicio, la clasificación, la prioridad, el responsable, y el conjunto de actividades para atender la solicitud.