

Plan de mejoramiento para el sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio

Orson Stiven Rojas
Estudiante de Administración de Empresas
Universidad de los Llanos
Orson.rojas@unillanos.edu.co
@OrsonSteven

Resumen

Este artículo presenta los resultados de la investigación realizada al sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio; esta investigación tenía como objetivo principal fortalecer el sistema de gestión de calidad de dicha entidad, a través de la formulación de un plan de mejoramiento teniendo en cuenta los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015; todo esto partiendo de un diagnóstico-lista de chequeo, que contenía los requisitos que exige la nueva versión de la Norma y con el cual se logró determinar el grado de madurez de estos en el sistema de gestión de calidad de la entidad. Los hallazgos de esta investigación son de utilidad para la Cámara de Comercio de Villavicencio, ya que permite actualizar su sistema de gestión de calidad y así obtener la recertificación en la última versión de la NTC ISO 9001, y en consecuencia continuar siendo una entidad de prestigio por estar desde el año 2004 certificada en calidad, además aportará al cumplimiento de su política y objetivos de calidad; por otro lado, es de beneficio para la sociedad que accede a los servicios de esta entidad, ya que asegura que estos se prestan cumpliendo los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios. En cuanto a los resultados más relevantes, se encontró que el requisito que necesitaba implementarse era el de contexto de la organización, mientras que los otros requisitos solo necesitaban de algunas actualizaciones, tales como cambio en los formatos, divulgaciones a todo el personal y renovación de alguna información documentada con la que cuenta la entidad.

Palabras claves

Sistema de gestión de calidad (SGC), Norma Técnica Colombiana (NTC), ISO 9001, requisitos.

Abstract

This article presents the results of management system of quality Cámara de Comercio de Villavicencio; this research had as main objective to strengthen the quality management system of that entity, through the development of an improvement plan taking into account the requirements of the Colombian Technical Standard ISO 9001: 2015; all this based on a diagnosis-checklist, which contained the requirements under the new version of the Standard and which is able to determine the degree of maturity of these in the quality management system of the entity. The findings of this research are useful for the Cámara de Comercio de Villavicencio, allowing update its management system quality and obtain recertification in the latest version of the NTC ISO 9001, and therefore continue to be a prestigious institution for being since 2004 certified quality, and will contribute to fulfilling its policy and quality objectives; on the other hand, it is of benefit to society that accesses the services of this entity, as it ensures that these are provided to meet the requirements of customers, legal and regulatory. As for the most relevant results, it was found that the requirement that needed to be implemented was the context of the organization, while the other requirements just needed some updates, such as changes in formats, disclosures to all staff and renewal some information which has documented the entity.

Key Words

Quality Management System (QMS), Colombian Technical Standard (NTC), ISO 9001, requirements.

Introducción

La Cámara de Comercio de Villavicencio se encuentra en un periodo de preparación y actualización de sus diferentes procesos y áreas, esta situación es reflejo del proceso que se desarrolla para obtener la recertificación en la NTC-ISO 9001:2015, meta fijada por toda la organización en el año 2016. Tal situación obedece a que la Cámara de Comercio de Villavicencio quiere seguir con el reconocimiento de ser una entidad certificada en la NTC-ISO 9001, y que por lo tanto ofrece servicios de calidad que satisfacen los requisitos de sus clientes y que contribuyen a la productividad y competitividad de su jurisdicción, siempre trabajando arduamente en la consolidación de acciones trazadas para la construcción del mejoramiento continuo. Este prestigio inició el 1 de abril de 2004 con el proceso de certificación NTC-ISO

9001:2000 y logro su certificación por el ICONTEC el 16 de diciembre de 2004 en los procesos de registros públicos (mercantil, proponente y entidades sin ánimo de lucro), formulación de proyectos, capacitación y orientación empresarial.

De no conseguirse la recertificación del sistema de gestión de calidad podría significar para la organización un retroceso en su compromiso de cumplir a cabalidad la ISO 9001, lo cual traerá consigo una pérdida de confianza de las partes interesadas de la entidad, ya que, se podría pensar que se perdió el compromiso por cumplir sus objetivos de calidad, y la imagen que tienen sus clientes tanto internos como externos podría verse afectada negativamente; por otra parte se podría presentar el desmejoramiento del clima laboral, ya que los funcionarios de esta entidad han desarrollado una cultura de calidad desde hace mas de 12 años y al no ser recertificados los haría sentir desilusionados de sí mismos.

Por esta razón se hace pertinente realizar todo un proceso que al final contribuya con el objetivo de recertificar la entidad en la NTC-ISO 9001:2015, empezando por la realización de un diagnóstico al sistema de calidad de la entidad por medio de una lista de chequeo de los requisitos solicitados por la nueva versión de la ISO 9001. Seguido de este diagnóstico se realizará un análisis de la información recolectada que permita detectar el grado de madurez de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2015, y finalmente establecer un plan de mejoramiento con acciones que puedan ser aplicadas por la entidad.

Al fortalecer el sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio por medio de un diagnóstico, análisis y posterior puesta en marcha de un plan de mejoramiento no solo permitiría la actualización de los procedimientos, sino también la recertificación de la NTC-ISO 9001:2015, trayendo consigo una mayor confianza de las partes interesadas en los procesos que desarrolla la entidad, el aumento y permanencia de una cultura de calidad y el mejoramiento del clima laboral gracias a la obtención consecutiva de la recertificación en esta Norma que es de vital importancia para la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Con respecto a la organización del artículo, este estará dividido en cuatro partes; la primera parte será el contexto teórico, donde se realiza una revisión de la literatura sobre las generaciones de la

calidad y el nacimiento de la Norma sobre sistemas de gestión de calidad ISO 9001. La segunda parte expresa la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación. La tercera parte, describe los resultados encontrados a través del uso de graficas e interpretación de las mismas. Y la cuarta y última parte acopia las conclusiones más relevantes de la investigación.

Contexto Teórico

De acuerdo a Lindsay & Evans (1999), en la antigüedad la calidad de las mercancías recibidas por el fabricante estaban dadas por las buenas relaciones entre el productor y el cliente, sin embargo no existía una garantía de que lo que recibía por parte del productor fuera de calidad.

Ya con la llegada de la revolución Industrial empieza la producción masiva y se crean las grandes fábricas mecanizadas, las cuales requirieron procedimientos para controlar la calidad de los productos fabricados, surgiendo así la primera generación de la calidad, conocida como control de calidad por inspección, enfocada en el producto terminado. En este momento las industrias eran altamente jerárquicas, y la calidad de los productos no recaía sobre todos los procesos de la industria sino solo en los supervisores del área de producción (Sotomayor Moreno, 2001).

En los años treinta (30) a partir de las investigaciones realizadas por Walter A. Shewhart, Edwards W. Deming, Harry Roming y Harold Dogde en Bell Telephone Laboratories, se cimentaron las bases del control estadístico de procesos y aparecen las siete (7) herramientas básicas de la calidad; surgiendo así, la segunda generación de la calidad conocida como el aseguramiento de la calidad, aquí se mira por primera vez las organizaciones como procesos y las relaciones entre cliente-proveedor se afirman para asegurar una mejor calidad al consumidor final; los procesos productivos debían asegurar que los productos cumplieran con los requerimientos predeterminados, se establecen puntos de control a lo largo del proceso de producción llamados tiempos de ciclo, permitiendo tomar acciones correctivas y predecir el resultado final del producto (Juran, 1990).

La tercera generación de la calidad surge entre los años 50 y 60 conocida como *la* administración de la calidad, en la cual según Ramírez, Puppi & Falco (s.f) los procesos de calidad total se

sustentan en los siguientes valores; orientación al cliente, calidad, mejora continua, involucramiento del personal y empowerment; fue además una filosofía empresarial que incorporaba la medición y mejoramiento, el enfoque al cliente, el auto control y el liderazgo. De acuerdo a Ishikawa (1991), practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y que satisfaga las necesidades reales del consumidor. Esta corriente fue utilizada en el Japón de la Posguerra, y fueron ellos quienes desarrollaron los planteamientos de Deming y Juran (filósofos en calidad) combinándolos con las filosofías de Taguchi, Ishikawa y Shingo generando en los años setenta (70) lo que se conoce como la revolución de la calidad o el milagro japonés.

La cuarta generación de la calidad es conocida como la mejora continua de la calidad. Aquí, según Crosby (1987) se debía cumplir con cuatro principios para la administración de la calidad; los cuales son: (I) la calidad implica cumplir requisitos, (II) la calidad proviene de la prevención, (III) el estándar de la calidad es cero defectos y (IV) la medición de la calidad es el precio del incumplimiento.

La quinta generación de la calidad conocida como reingeniería de procesos, nace como una necesidad de las organizaciones para la modificación de sus estructuras, procesos y procedimientos para tener una ventaja competitiva en relación con otras empresas que se encuentren en el mismo mercado (Morris & Brandon, 1995).

Por último, la sexta generación de la calidad es la reaquietud de la organización, que de acuerdo a Sotomayor Moreno (2001), se presenta cuando todos los integrantes de una empresa están convencidos y se tienen que preparar para enfrentar un desarrollo o crecimiento de la organización, el convertir la capacidad de producción de una empresa hacia niveles superiores requiere de la preparación previa de todas las unidades de negocios para que puedan asumir sus nuevos retos.

En cuanto al inicio de las Normas internacionales de calidad, Escobar (2009) afirma que se remonta a las épocas de la segunda guerra mundial, más precisamente en los Estados Unidos. Ya que surgió la necesidad de un control en los procesos y productos de carácter bélicos. En los

EE.UU el ejército adoptó la normatividad MIL-Q-9858 para sus proveedores, siguiéndolo la Administración Nacional Aeronáutica y la Espacial (NASA).

En el año de 1987 el British Standard propuso a la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en Ingles) adoptar la BS 5750 como una Norma Internacional, y fue cuando se le nombro ISO 9001 con diferentes variantes para cubrir los diferentes tipos de empresas.

Actualmente, la última versión de la ISO 9001 se publicó en el año 2015 y se le conoce en Colombia como la NTC-ISO 9001:2015, está conformada por 10 capítulos, en los cuales los primeros tres son las generalidades de la Norma, y desde el capítulo 4 hasta el 10 son los requisitos que debe cumplir una organización si quiere certificarse en esta Norma. En la figura 1, se enseña la definición de cada uno de los capítulos de la Norma en mención.

Para González (2013) máster en organización y dirección de empresas y fundador de Calidad y Gestión Consultores, los principales cambios en la versión ISO 9001:2015 son: (I) una redacción más clara y general para las empresas prestadoras de servicios, (II) se desarrolla un modelo estándar que servirá para mantener una estructura idéntica en las normas de sistema de gestión que se elaboren en el futuro, (III) desaparece el término de acciones correctivas y ahora se refiere a la planeación de acciones para abordar riesgos y oportunidades, (IV) los términos documento y registro fueron sustituidos por el termino información documentada y finalmente ahora incluye no solo a los clientes de la organización, sino a todas las personas u organizaciones que puedan afectar o verse afectada por una decisión de la organización.

1. Ámbito de aplicación
2. Normativas de referencia
3. Términos y definiciones: Referencia a los términos generales del Anexo SL y otros términos específicos del estándar.
4. Contexto de la organización: Comprensión de las interdependencias exteriores e interiores y las interacciones, los requisitos de las partes interesadas y sus expectativas, el sistema de gestión y su campo de aplicación.
5. Liderazgo: Responsabilidad de la Dirección y compromiso, política, funciones organizacionales, responsabilidad y autoridad.
6. Planificación: Acciones para considerar los riesgos y las oportunidades, objetivos de calidad y su planificación para alcanzarlos.
7. Soporte: Recursos, competencia, conciencia, comunicación e información.
8. Operación: Planificar y controlar.
9. Evaluación del rendimiento: Seguimiento, medición del desempeño, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la Dirección.
10. Mejora: No conformidades, acciones correctivas y mejora

Figura 1. Definición Requisitos ISO 9001:2015

Fuente: Recuperado de <http://www.dnvba.com/es/Informacion-y-Recursos/Noticias-Notas-de-prensa/Documents/ISO90012015.pdf>

Metodología

El tipo de investigación es descriptiva, puesto que se describe la situación actual del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio y los diferentes requisitos de la NTC-ISO 9001:2015; de igual manera tendrá un diseño deductivo ya que de parte de lo general, en este caso los requisitos de la Norma en mención, para llegar al caso particular de la situación actual del SGC de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Para realizar el diagnóstico del SGC de la Cámara de Comercio de Villavicencio se creó un instrumento similar al utilizado por Zapata Naranjo & Vargas Mena (2008) en su investigación cuyo objetivo principal era, establecer un plan de mejora continua al sistema de gestión de calidad para Cámara de Comercio de Cartago de acuerdo a los parámetros de la NTC ISO 9004. Este instrumento cuenta con preguntas sobre los numerales de cada requisito de la NTC-ISO 9001:2015 y es como una lista de chequeo en el cual se determina el grado de madurez de la

aplicabilidad de estos requisitos en el sistema de gestión de la entidad (Ver ejemplo en la figura 2). Los grados de madurez son los siguientes:

Tabla 1. Grado de madurez de los requisitos de la ISO 9001

Valor Numérico	Grado de Madurez	Significado
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente, sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas, datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Énfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso, buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	Desempeño de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos.

Fuente: Recuperado de (Plan de mejoramiento continuo bajo los lineamientos de la Norma ISO 9004 para la Cámara de Comercio de Cartago)

Cada una de las posibles respuestas tendrá un valor numérico, lo cual permitirá verificar el grado de madurez de cada requisito y así tener una base para formular el plan de mejoramiento.

 CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO <small>Comercio y Negocio</small>		CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO							
		LISTA DE CHEQUEO-DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD							
Cosecutivo General	Numeral de la Norma	Afirmación	Cosecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"
					1	2	3	4	5
4		CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
4.1		COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	1	Existe un Análisis DOFA			x		
			2	¿Cómo controla la organización y revisa la información acerca de estos problemas externos e internos ?	x				
			3	¿Los resultados del análisis DOFA han sido considerados como insumos para la definición del alcance y la identificación de riesgos y oportunidades ?		x			
4.2		COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	4	Se han determinado las partes interesadas de la Organización relevantes para el SGC	x				
			5	Se han determinado las expectativas de las partes interesadas	x				
			6	Controla la organización y revisa la información de las partes interesadas y los requisitos pertinentes	x				
4.3		DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7	Se conoce que tipos de servicios o productos están cubiertos por la Organización			x		
			8	Se determina los requisitos no aplicables en el alcance del SGC de la Organización	x				
4.4		SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	9	Están determinadas las entradas y salidas de cada proceso			x		
			10	Esta determinada la secuencia e interacción de los procesos			x		
			11	Esta determinada los métodos (medición, indicadores) de cada proceso			x		
			12	Esta determinado el responsable de cada proceso			x		
			13	Esta determinado los recursos necesarios para cada proceso			x		
			14	Esta determinado los riesgos y oportunidades de cada proceso			x		
			15	La organización mantiene la información documentada en la medida necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos			x		

Figura 2. Lista de chequeo-Diagnóstico al sistema de gestión de calidad

Fuente: Autor

El grado de madurez de cada requisito se obtendrá de la siguiente manera; (I) se promediará el valor numérico de cada una de las preguntas que conforman el numeral, luego los promedios de cada uno de los numerales que conforman el requisito se promediarán y así se obtendrá el grado de madurez total del requisito. En la siguiente tabla se ilustra la forma de hallar el grado de madurez de cada requisito.

Tabla 2. Grado de madurez requisito contexto de la organización

GRADO DE MADUREZ REQUISITO CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
NUMERAL DE LA NORMA	CONSECUTIVO DE LA PREGUNTA	CALIFICACIÓN	GRADO DE MADUREZ
4.1. Contexto	1	2	2
	2	1	
	3	2	
4.2 Partes Interesadas	4	1	1
	5	1	
	6	1	
4.3 Alcance del SGC	7	3	2
	8	1	
4.4 SGC	9	3	3
	10	3	
	11	3	
	12	3	
	13	3	
	14	3	
	15	3	
GRADO DE MADUREZ REQUISITO CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			2

Resultados

De acuerdo al diagnóstico realizado al sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio se pudo determinar el grado en el que se cumple cada uno de los requisitos que contiene la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

En el requisito contexto de la organización contenido en el capítulo 4, el cual hace referencia a la combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos, se encontró que su grado de madurez dentro del SGC de la entidad es de dos (2), lo que indica que este requisito está en una aproximación reactiva, es decir existen mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora. La razón de este bajo nivel de cumplimiento es que la entidad no cuenta con un análisis de su entorno externo e interno, tampoco tiene documentado cuales son sus partes interesadas, ni

sus expectativas. Así mismo aunque la organización ya tiene definido que servicios están cubiertos por el SGC, falta determinar qué requisitos de esta Norma no son aplicables para la entidad. Por otro lado la Cámara de Comercio de Villavicencio en cada uno de sus procesos cuenta con una ficha de caracterización donde están determinadas las entradas, los procesos, las salidas y los responsables; sin embargo falta actualizar los riesgos y oportunidades de estos.

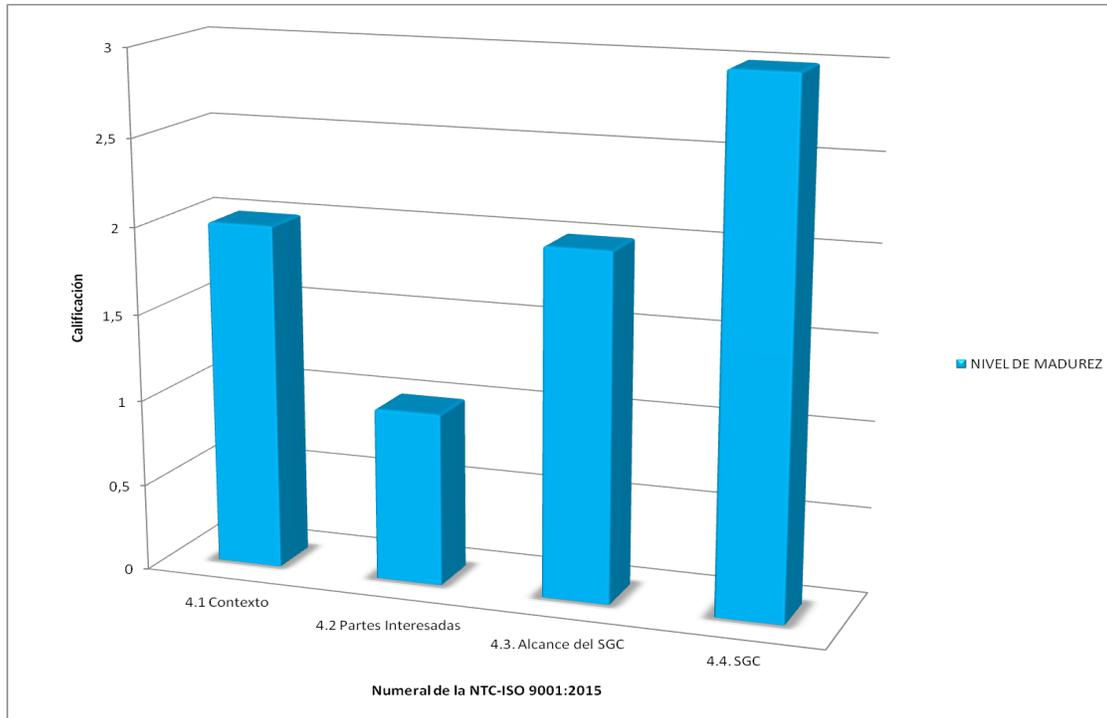


Figura 3. Grado de madurez requisito contexto de la organización

Fuente: Autor

En el requisito liderazgo contenido en el capítulo 5, el cual hace referencia a la alta dirección, los cuales dirigen y controlan la organización al más alto nivel. Se encontró que su grado de madurez dentro del SGC de la entidad, es de tres (3), lo que indica que está en una aproximación del sistema formal estable, es decir una aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas, datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.

La razón de este resultado es que se cumple de manera estable lo mencionado en cada uno de los numerales de este requisito. Es decir, la alta dirección si está comprometida con el SGC de la entidad, ya que realiza periódicamente comités de presidencia donde se rinden cuentas sobre la eficacia del SGC y se toma la decisión sobre la inversión de recursos. Se tiene definida una

política de calidad y se mantiene como información documentada, aunque falta una mayor comunicación de esta a las partes interesadas; y por otro lado las responsabilidades dentro de la organización son comunicadas y entendidas y se realizan informes a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC.

En el requisito planificación contenido en el capítulo 6, el cual está orientado a establecer los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr estos objetivos. Se halló que su grado de madurez dentro del SGC de la entidad es de tres (3), es decir es estable. La razón de este resultado es que aunque se cuentan con matrices de riesgo por cada proceso, estas se encuentran desactualizadas y no tienen en cuenta las oportunidades y riesgos detectados en el contexto de la organización. Asimismo se tienen objetivos de calidad ya definidos, pero es necesario realizarles una actualización teniendo en cuenta el nuevo vocablo de la Norma y la parte ambiental de la entidad y más aún, falta darles una mayor comunicación. Por otro lado la entidad si cuenta con una planificación de los cambios, ya que tiene en cuenta su propósito, sus consecuencias, su integridad al SGC y la asignación de recursos.

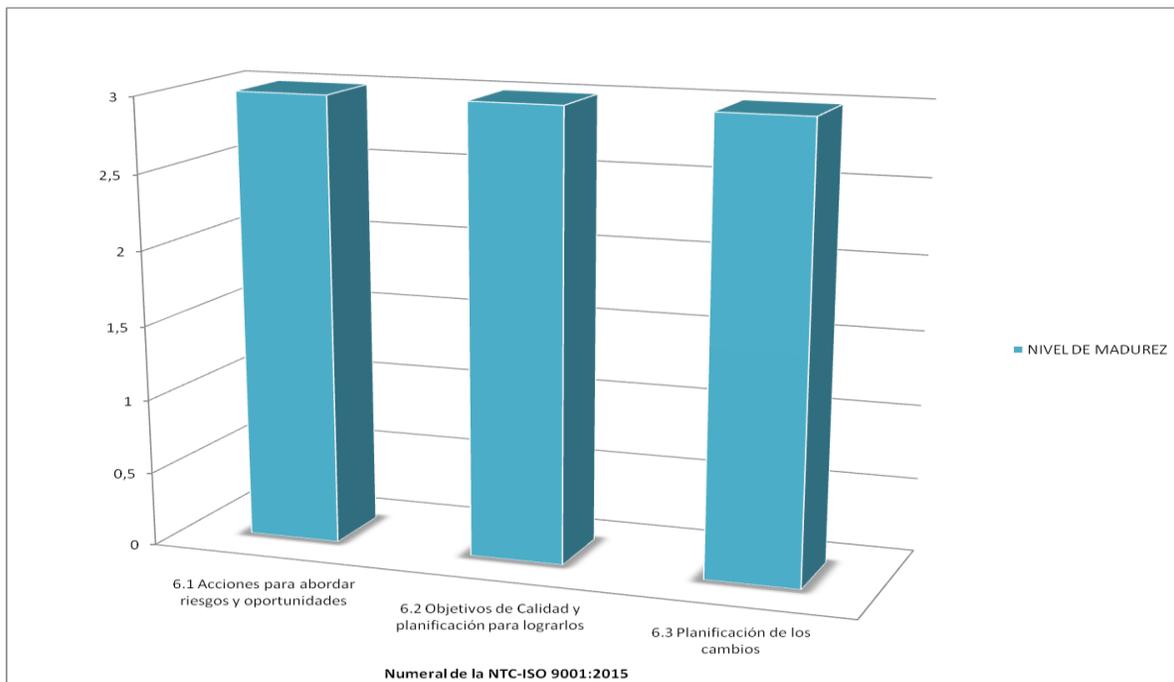


Figura 4. Grado de madurez requisito Planificación

Fuente: Autor

En el requisito apoyo contenido en el capítulo 7, el cual está orientado a que la organización debe determinar el apoyo necesario tanto interno como externo, con el fin de cumplir sus metas; se encontró que su grado de madurez dentro del SGC de la Cámara de Comercio de Villavicencio es de tres (3), es decir se encuentra estable. Esto se debe a que la entidad cuenta con las personas, la infraestructura (física y tecnológica) y el ambiente (físico, social y psicológico) adecuado para la implementación de un SGC. Sin embargo no se fortalecen las competencias del equipo de trabajo, ni se recopilan, ni se aprovecha la experiencia de los mismos para el mejoramiento e innovación de los procesos. Además falta concientizar y comunicar mas al personal de la entidad sobre la importancia del SGC y como cada uno puede aportar a su eficacia.

En lo que refiere a la información documentada, la entidad cuenta con los formatos necesarios, con su identificación y descripción, cuenta con un software que permite el acceso a la información que necesita cada proceso y cuenta con un área que se encarga del almacenamiento y preservación de la información necesaria.

En el requisito operación contenido en el capítulo 8, el cual hace referencia a que la organización debe definir los criterios y procesos para los productos y servicios que se entregarán a los clientes, se encontró que este tiene dentro del SGC de la Cámara de Comercio de Villavicencio un grado de madurez de tres (3), es decir es estable. El motivo de este resultado es que la entidad planifica sus procesos, comunica a sus clientes (comerciantes) información relativa sobre los servicios que brinda y determina los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes para sus procesos. Asimismo realiza un control de sus proveedores a través del formato llamado recibo de mercancía y la reevaluación de sus proveedores. Y por otro lado cuenta con un formato para las no conformidades denominado control de no conformidades, sin embargo falta actualizarlo.

En el requisito evaluación de desempeño contenido en el capítulo 9, el cual hace referencia a determinar el estado procesos, productos, servicios y el estado del sistema de gestión de calidad; se determino que este tiene dentro del SGC de la Cámara de Comercio de Villavicencio un grado de madurez de tres (3), es decir es estable. La razón de este resultado es que la entidad en cada ficha de proceso tiene determinado que medir, los indicadores y su frecuencia. Además se mide la satisfacción del cliente a través de encuestas de satisfacción y PQRFS (Peticiónes, quejas, reclamos y felicitaciones). Por otro lado la organización tiene un área de auditoría interna que audita el SGC cada año y la Alta Dirección en los comités de presidencia revisa el grado en que

se han cumplido los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos y los resultados de seguimiento y medición del SGC.

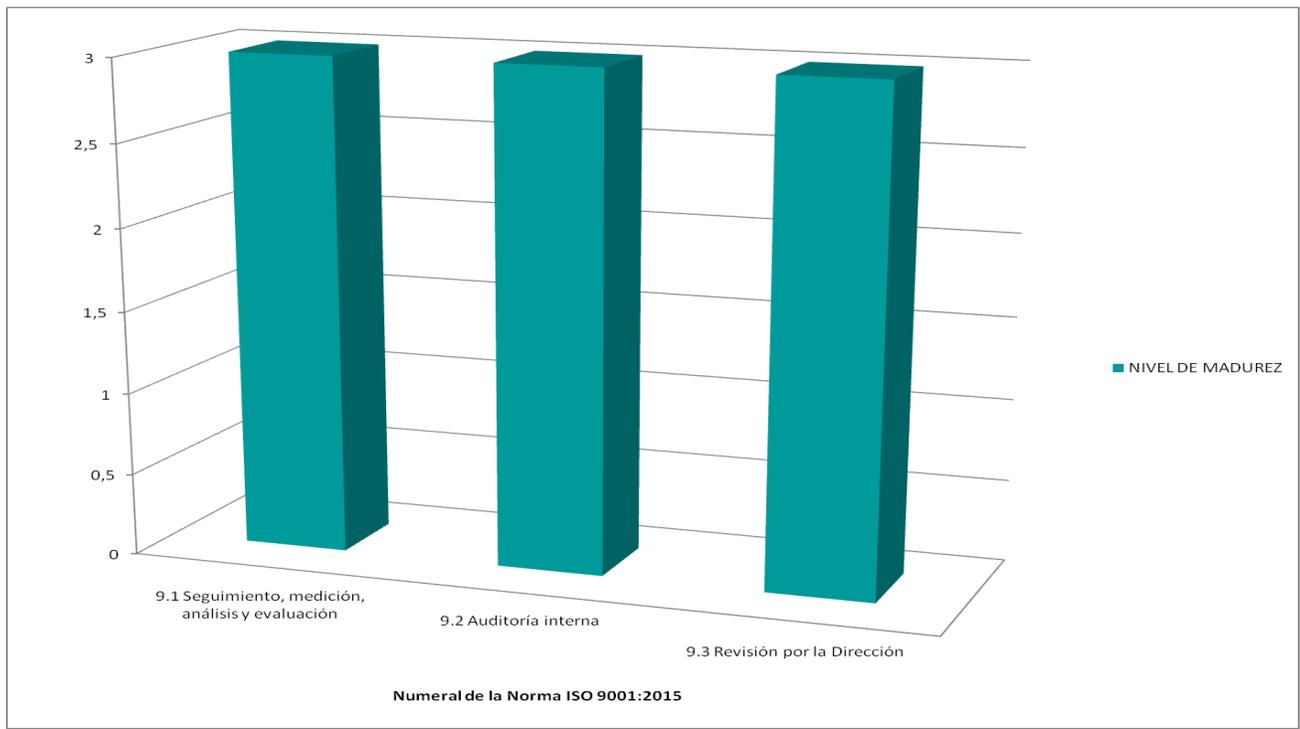


Figura 5. Grado de madurez Evaluación del desempeño

Fuente: Autor

En el requisito de mejora contenido en el capítulo 10, el cual hace referencia a todas las actividades recurrentes para mejorar el desempeño, se encontró que este tiene dentro del SGC de la Cámara de Comercio de Villavicencio un grado de madurez de tres (3), es decir es estable. La razón de este resultado es que la organización mejora sus servicios para cumplir con los requisitos legales y de los clientes, además conserva información documentada sobre la naturaleza de las no conformidades, la acción tomada y los resultados de estas acciones; sin embargo aun existen muchas de estas acciones por cerrar. Y por otro lado, la entidad considera los resultados de los análisis y evaluación y mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su sistema de gestión de calidad.

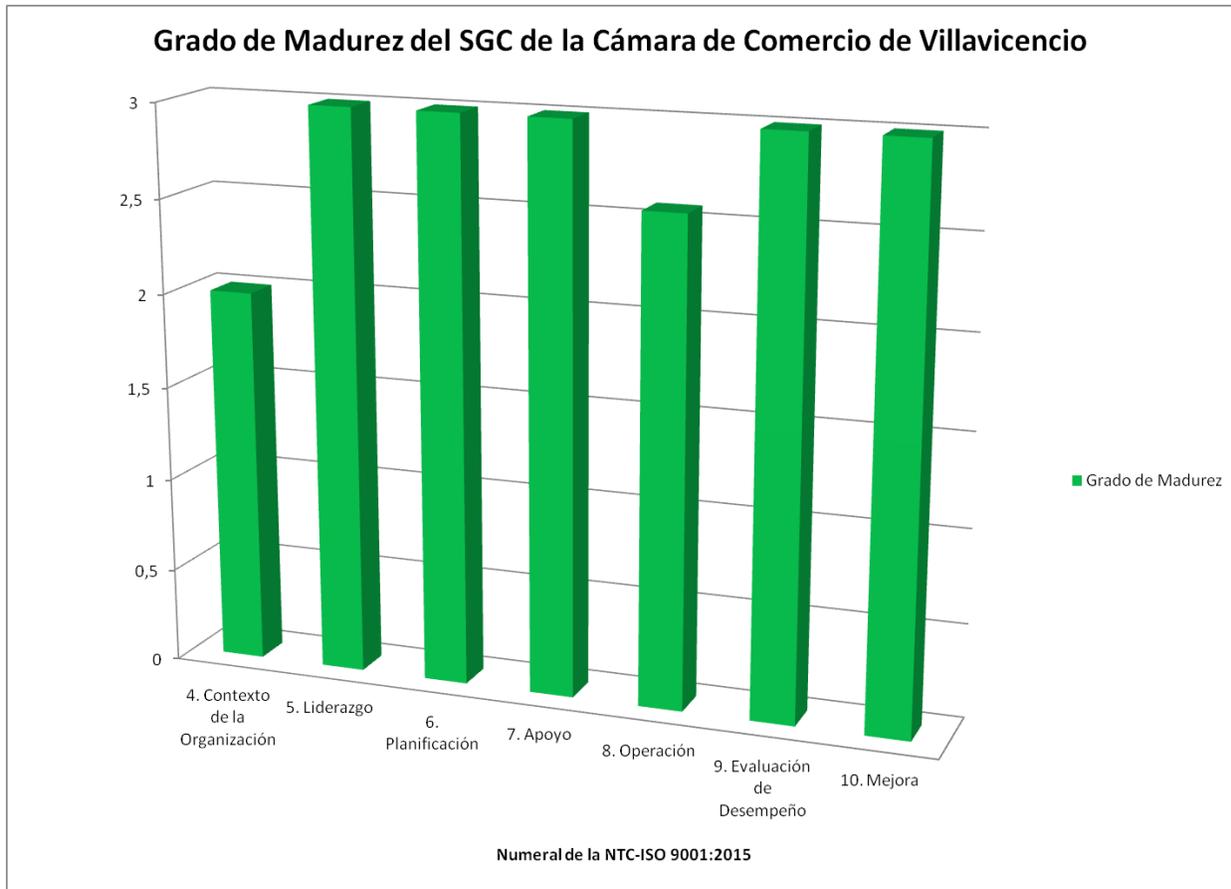


Figura 6. Grado de madurez del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio

Fuente: Autor

Finalmente, la figura anterior acopia el grado de madurez de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 dentro del sistema de gestión de calidad de la entidad. Y se puede llegar a la conclusión que el requisito que mas falta por mejorar es el del contexto de la organización, ya que por lo analizado en este ítem, no se tiene un análisis DOFA, ni información documentada sobre las partes interesadas. El requisito operación tiene un grado de madurez de 2,57, aproximado a tres (3); esto se debe a que el numeral 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios, no es aplicable para la Cámara de Comercio de Villavicencio y tuvo una calificación de cero (0) afectando así el grado de madurez del requisito operación. El resto de los requisitos se encuentra en un grado de madurez medio, que es el grado tres (3), es decir existe una aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas, datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.

De acuerdo al diagnóstico y análisis realizado se puede determinar que implementaciones o actualizaciones se deben realizar para cumplir los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 y así poder formular el plan de mejoramiento.

Los puntos más relevantes del plan de mejoramiento fueron los siguientes: (I) Formular una matriz DOFA que permita determinar las cuestiones internas y externas de la Cámara de Comercio de Villavicencio, (II) realizar una matriz donde se relacionen las partes interesadas (internas y externas) y sus expectativas, (III) justificar en el manual de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio la no aplicabilidad del requisito (8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios) de la NTC-ISO 9001:2015, (IV) actualizar las matrices de riesgo de cada uno de los procesos de la entidad, (V) realizar trimestralmente capacitaciones al personal de la Cámara de Comercio de Villavicencio para incrementar su profesionalismo y competencias frente al cargo que ocupa en la entidad, (VI) cambiar el nombre del formato producto no conforme, por el de salida no conforme y agregarle a este formato un espacio donde se pueda determinar la eficacia de la acción tomada, (VII) agregarle al acta de revisión gerencial un espacio donde se evalué el desempeño de los proveedores y cambiar el ítem donde dice retroalimentación de los clientes, por el de retroalimentación de las partes interesadas, y finalmente acordar reuniones con cada uno de los jefes de proceso para cerrar las acciones correctivas y preventivas del año 2015.

Conclusiones

Se puede concluir que en general el sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio de acuerdo a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, tiene un grado de madurez o de cumplimiento de tres (3), es decir que está en una aproximación del sistema formal estable, basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas, datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.

Además, el requisito de la NTC ISO 9001:2015 con menor grado de madurez es el de contexto de la organización, ya que es prácticamente el nuevo requisito que incluye esta versión de la Norma. Por lo tanto, la Cámara de Comercio de Villavicencio no contaba con lo que mencionaba este requisito, que es, un análisis de sus cuestiones internas y externas, y por otro lado una matriz de sus partes interesadas y sus expectativas.

Por otro lado los demás requisitos se encuentran en un nivel de madurez estable, ya que su aplicación ha estado en las versiones anteriores de la Norma y solo se necesitaba realizar algunas actualizaciones en sus procesos, formatos, matrices y una mayor toma de conciencia sobre la importancia del SGC en la Cámara de Comercio de Villavicencio.

En cuanto al plan de mejoramiento, este se basó en el diagnóstico realizado al SGC de la entidad, y lo más importante es que se debía formular una matriz DOFA, la cual sirve para determinar las cuestiones internas y externas de la entidad, formular una matriz donde se relacione las partes interesadas de la entidad y sus expectativas, realizar un mayor número de capacitaciones al personal en el año para incrementar su profesionalismo, toma de conciencia al personal sobre la importancia del SGC y su aporte a la eficacia de este, y actualizar algunos formatos con los que ya cuenta la entidad y que son parte integral del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Referencias

- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Mexico: Mx GrawHill.
- Escobar, E. (2009). *Calidad Hoy*. Recuperado el 2016, de Historia de la ISO:9001: <https://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>
- Gonzalez, H. (2013). *Calidad y Gestión*. Recuperado el 2016, de Nueva ISO 9001 Versión 2015: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/11/11/nueva-iso-9001-version-2015/>
- Ishikawa, K. (1991). *¿Que es control de calidad?* Mexico.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid.
- Lindsay, W. M., & Evans, J. (1999). *Administración y control de la Calidad*.
- Morris, D., & Brandon, J. (1995). *Reingeniería*. Mexico: Mc. GrawHill.
- Ramirez, J., Puppi, N., & Falco, G. (s.f). *contribucion al programa de sensibilización sobre calidad*. Recuperado el 2016, de <http://www.herbotecnia.com.ar/c-articu-007.html#TerceraE>
- Sotomayor Moreno, J. I. (2001). *La evolución de las generaciones de la calidad*. Recuperado el Agosto de 2016, de <http://132.248.9.34/hevila/InvestigacionAdministrativa/2001/vol30/no88/4.pdf>
- Zapata Naranjo, G. L., & Vargas Mena, E. (2008). *Plan de mejoramiento continuo bajo los lineamientos de la Norma ISO 9004 para la Cámara de Comercio de Cartago*. Recuperado el 2016, de

file:///C:/Users/usuario/Pictures/Trabajos%20Steven/Noveno%20Semestre/Proyecto%20de%20Grado/Inves.%20ISO%2090012015%20CC.pdf