

Encabezado: EVALUACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Sociedad Portuaria Regional de
Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”

Carlos Isaac Ordoñez Carabalí, Mitchel Stiven May Aguirre

Universidad del Valle

Notas de los Autores

Carlos Isaac Ordoñez Carabalí, Mitchel Stiven May Aguirre, Facultad Ciencias de
Administración, Universidad del Valle

Este Trabajo de Grado ha Sido Financiado por los Autores

La Correspondencia de Este Trabajo de Grado Debe Ser Dirigida a Carlos Isaac Ordoñez
Carabalí, Mitchel Stiven May Aguirre

Contacto: Mitchel.may@correounivalle.edu.co, Ordonez.carlos@correounivalle.edu.co

Encabezado: EVALUACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, Bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 en el Distrito de Buenaventura

Carlos Isaac Ordoñez Carabalí, Mitchel Stiven May Aguirre

Asesora: Juliana Acevedo

Administradora de Empresas

Universidad del Valle

Abril 2018

Notas de los Autores

Carlos Isaac Ordoñez Carabalí, Mitchel Stiven May Aguirre, Facultad Ciencias de Administración, Universidad del Valle

Este Trabajo de Grado ha Sido Financiado por los Autores

La Correspondencia de Este Trabajo de Grado Debe Ser Dirigida a Carlos Isaac Ordoñez Carabalí, Mitchel Stiven May Aguirre

Contacto: Mitchel.may@correounivalle.edu.co, Ordonez.carlos@correounivalle.edu.co

Tabla de Contenido

	<i>PAG</i>
0. INTRODUCCIÓN.....	7
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
2. OBJETIVOS	11
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
3. JUSTIFICACIÓN.....	12
4. MARCO DE REFERENCIA.....	13
4.1 ESTADO DEL ARTE	13
4.2 MARCO TEÓRICO	16
4.2.1 El modelo de W. Edwards Deming.....	16
4.2.2 El Modelo de Joseph Juran: Énfasis en los Equipos de Trabajo Para la Mejora Continua.....	17
4.2.3 El Modelo de Armand Feigenbaum	17
4.2.4 El Modelo de Philip Crosby: Énfasis en “Cero Defectos y Los Costos de Calidad)	18
4.2.5 Ciclo (PHVA) Planear-Hacer-Verificar-Actuar	19
4.2.6 El Modelo de la NORMA ISO-9001	21
4.2.7 Comparativa entre la Norma ISO NTC 9001:2008 y la Norma ISO NTC 9001:2015.....	22
4.3 MARCO CONCEPTUAL	25
4.4 MARCO LEGAL	32
4.4.1 Leyes.....	32
4.4.2 Normas	32
4.5 MARCO CONTEXTUAL	33
4.5.1 Instituto Técnico Colombiano ICONTEC	33
4.5.2 Ubicación Geográfica.....	34
4.5.3 Fundaciones en Función de Responsabilidad Social Empresarial	34
4.5.4 Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”	35
4.5.5 Certificación de la Norma ISO 9001	36
5. MARCO METODOLÓGICO	37
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	37
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	37
5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	38

5.4	ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN	40
6.	CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	42
6.1	HISTORIA	42
6.2	MISIÓN	46
6.3	VISIÓN	46
6.4	POLÍTICA DE CALIDAD	47
6.5	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	47
6.6	POBLACIÓN OBJETIVO	48
6.7	VALORES CORPORATIVOS.....	48
6.8	MAPA DE PROCESOS	49
7.	INFORME DE EVALUACIÓN A LA FUNDACIÓN SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BUENAVENTURA “FABIO GRISALES BEJARANO”.....	50
7.1	OBJETIVO	50
7.2	ALCANCE.....	50
7.3	PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	50
7.3.1	Elaboración de Listas de Chequeo	50
7.3.2	Revisión de la Documentación de acuerdo en lo establecido en la Norma	51
7.3.3	Revisión cumplimiento requisitos legales	51
7.4	DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN	51
7.5	HALLAZGOS	51
7.5.1	Conformidades	52
7.5.2	No Conformidades	56
7.5.3	Aspectos Por Mejorar	58
8.	CONCLUSIONES	60
9.	RECOMENDACIONES	63
	LISTA DE REFERENCIAS	64
	ANEXOS.....	65

Lista de Tablas

PAG

Tabla 1. Estado del Arte.....	13
Tabla 2. Estructura Comparativa Norma NTC ISO 9001.....	22
Tabla 3. Leyes.....	32
Tabla 4. Normas.....	32
Tabla 5. Etapas de la Investigación.....	40
Tabla 6. Conformidades.....	52
Tabla 7. No Conformidades.....	57
Tabla 8. Aspecto Por Mejorar.....	58

Lista de Ilustración

PAG

Ilustración 1. Representación de la Estructura de Esta Norma Internacional en el Ciclo PHVA	19
Ilustración 2. Norma NTC ISO 9001:2008	23
Ilustración 3. Norma NTC ISO 9001:2015	23
Ilustración 4. Sistema de Gestión De La Calidad	28
Ilustración 5. Proyección Poblacional del DANE Para El Año 2018	34
Ilustración 6. Mapa De Procesos	49
Ilustración 7. Grado de Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, Total Conforme.....	56
Ilustración 8. Grado de Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, Total No Cumple.....	57
Ilustración 9.Grado de Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, Total Aspectos Por Mejorar.....	59

0. Introducción

Realizar un análisis estructural de una organización suele tornarse en una tarea compleja para cualquier individuo que pretenda formular estrategias con el objetivo de mejorar el desempeño de la misma, pues requiere recabar de forma exhaustiva datos, características y tendencias de la industria para precisar en mayor grado las medidas más idóneas que deben implementarse en aras de optimizar el desempeño de la empresa. Por ello, esta investigación pretende conocer, describir, interpretar y reflexionar sobre los aspectos concernientes al marco comparativo de la actual versión de la Norma NTC ISO 9001 (2015) y su anterior edición (2008) vigente en la Fundación de la Sociedad Portuaria de Buenaventura Fabio Grisales Bejarano, dado el impacto social que reviste esta organización en el Distrito de Buenaventura; aspectos los cuales, los autores plantean como las bases de su análisis y la posterior formulación de conclusiones con el fin de determinar el grado de conformidad de los requisitos de la norma en pro de la certificación por este organismo rector en temas de SGC.

Continuando con lo anteriormente dicho, el lector encontrará en primer lugar el planteamiento del problema, el cual pretende adentrarlo en el origen de esta investigación, es decir, antecedentes y causales, destacándose de forma notoria la necesidad de la asegurabilidad de altos estándares de calidad a las partes interesadas de la organización, todo ello a través de la certificación que este ente colegiado emite; precedido de la formulación de la pregunta de investigación, la cual busca sintetizar lo dicho en el tópico anterior en un interrogante de sencilla comprensión; además, se indican los objetivos del presente estudio tanto general como los específicos, siendo estos elementos esenciales de las conclusiones de la investigación; continuando así con la justificación del tema objeto de estudio, elemento clave para entender los diferentes focos de atención desde los cual este trabajo reviste especial importancia; punto de

partida para adentrarse en el desarrollo del estudio, además se encontrarán los marcos de referencia, entre los cuales se encuentra: marco teórico, contextual, conceptual y legal; continuando así con el desarrollo del problema de investigación, siendo aquí donde se enunciarán las actividades realizadas por parte del equipo evaluador y los resultados obtenidos, permitiendo relacionar las conclusiones y recomendaciones obtenidas de este trabajo investigativo. De esta manera, se convoca a la academia, la organización estudiada y a todas las partes interesadas a tomar cada una desde su campo una posición crítico-reflexiva que permita aportar alternativas eficaces en aras de garantizar el desarrollo social en el distrito de Buenaventura.

1. Problema de Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

El mundo globalizado, exige cada día más y mayores retos en el ámbito de los negocios, por lo que la calidad resulta un elemento sumamente relevante cuando las empresas desean garantizar la eficiencia en sus procesos; propendiendo siempre por la reducción de costos y la optimización de los recursos.

En este sentido, “la aplicación de los postulados de la calidad en Colombia estuvo inicialmente circunscrita al interior de los procesos del incipiente sector industrial, especialmente el perteneciente al sector privado, por buena parte del siglo XX” (Bonfante, 2015, pág. 95). En este orden de ideas, es válido resaltar que en la actualidad el control de la calidad se ha extendido a múltiples campos de la sociedad, encontrándose inmerso en todas las organizaciones sin distinción de la actividad que realicen o el sector en el cual participan.

Continuando con lo previamente dicho, con la intención de desarrollar un trabajo teórico-práctico surge la necesidad de realizar una evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de una reconocida compañía con gran impacto social en el Distrito de Buenaventura, por lo que se toma como foco de estudio la Fundación Sociedad Portuaria regional de Buenaventura, organización que nace el 8 de diciembre de 1994 y en estos veintitrés (23) años de gestión ha tenido un gran crecimiento; atendiendo proyectos sociales, acordes con el desarrollo social y económico que ha tenido la ciudad.

En virtud de ello, es pertinente indicar que la organización en mención actualmente se rige bajo la Norma ISO 9001:2008 y resulta necesario formular una propuesta de implementación de los lineamientos bajo la Norma ISO 9001:2015; dado que la Organización Internacional de

Normalización (ISO) planteó un horizonte de máximo tres (3) años como tiempo vigente para que toda organización certificada por una versión anterior de la norma realice el cambio a la última entrega de ésta (2015). Encontrándose así, que esta última versión propone nuevos conceptos en materia de gestión de los riesgos, gestión de los recursos, planificación. De este modo, el desconocimiento y la no aplicación de los aspectos antes mencionados podrían afectar el logro de los objetivos organizacionales.

En este punto, es pertinente indicar que la no implementación de esta nueva versión podría acarrear para la organización efectos tales como la no certificación por este organismo internacional, lo cual a su vez tendría un impacto en sus relaciones con todas las partes interesadas entendidas estas como: población objetivo, proveedores, colaboradores, directivos, comunidad entre otros grupos de interés, en el desarrollo de sus operaciones. Dicho esto, se tienen como ejes principales de esta problemática: la necesidad de implementación de la última versión de la norma y la evaluación del SGC como garantía de su cumplimiento de las políticas de calidad.

1.2 Formulación del Problema

Por consiguiente, el presente trabajo dará respuesta al siguiente interrogante:

¿Cómo abordar la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Sociedad Portuaria de Buenaventura Fabio Grisales Bejarano bajo la versión de la NORMA NTC ISO 9001:2015 del 23 de Septiembre de 2015?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Evaluar el sistema de gestión de calidad de la Fundación Sociedad Portuaria en el Distrito de Buenaventura, tomando como base la norma NTC ISO 9001:2015.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características del Sistema de Gestión de Calidad actual de la compañía en estudio para su posterior evaluación.
- Contrastar los elementos de la Norma ISO 9001 en sus versiones 2008 y 2015 bajo la premisa del cumplimiento de los requisitos exigidos por el ICONTEC
- Determinar los procesos misionales de la organización sobre las cuales se centrará la atención para la formulación de las recomendaciones producto de la evaluación.

3. Justificación

En la actualidad el mundo globalizado en el que se vive y el crecimiento exponencial de industrias cada vez más competitivas, requieren que el empresario de hoy cuente con habilidades gerenciales para identificar las tendencias de la industria en la cual se encuentra participando, además de poder diagnosticar de forma estructural las distintas áreas de la compañía, en la constante búsqueda por la mejora continua en los procesos. De este modo, el presente trabajo reviste especial importancia para la organización objeto de estudio, ya que le permitirá obtener los resultados de una evaluación de las áreas en las que especialmente debe centrar su atención en aras de obtener mayores indicadores de calidad; además de, conocer de forma precisa los numerales de la actual norma ISO 9001:2015 que no se encuentran implementados en su SGC.

En concordancia con lo anteriormente planteado, el impacto del presente estudio sobre población objetivo, proveedores, directivos, colaboradores, comunidad y demás grupos de interés todos los actores involucrados pretende ser altamente significativo, pues además para la población objetivo de la Fundación, para la sociedad que rodea a la organización podría representar recibir un producto y/o servicio con mayores estándares de calidad, por lo que particularmente tratándose de una fundación con gran impacto social, los resultados de este trabajo podrían repercutir en proyectos y programas más óptimos con base en las necesidades de la comunidad, siendo esta la razón de ser de la compañía.

Con relación a lo anterior, los estudiantes autores del presente trabajo de grado quienes optan al título de Administradores de Empresas, aspiran a través de este estudio obtener el título en mención con éxito; además de poder generar bases para futuras investigaciones académicas, aplicando los conceptos tratados a lo largo de toda la carrera, como contribución a la comunidad universitaria.

4. Marco de Referencia

4.1 Estado del Arte

Tabla 1. Estado del Arte

Título :	Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 y del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para el colegio técnico en Administración Microempresarial "Ciudad Del Sol"	Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ntc ISO 9001:2008 en la empresa industrias Fabriacero Ltda.	Desarrollo del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para los procesos claves en Industrias Fagor s.a.s.	Desarrollo de un sistema de gestión de calidad según las directrices de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Puntual Correo Urbano Servicios Financieros E.U	Planificación del sistema de gestión de calidad para la Empresa Indigo Tecnología bajo la norma ISO 9001:2008.
Año :	2016	2016	2013	2015	2014
Autor(es) :	Luis Alberto Currea Sáenz. Jennyfer Carolina Duarte Salamanca.	Hernando Reyes Hernández	Claudia Marcela Murillo Santos. Sandra Johanna Nieto Rodríguez.	Rosa Helena Bernal Celis. Nataly Puentes Puentes.	Aleyda Parra Alberto
Referencia:	Currea Sáenz, L. A. y Duarte Salamanca, J. C. (2016). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 y del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el Colegio Técnico en Administración Microempresarial "Ciudad del Sol". (Trabajo de pregrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia,	Reyes Hernández, H. (2016) Desarrollo De Un Sistema De Gestión De Calidad NTC ISO 9001:2008 En La Empresa Industrias Fabriacero LTDA. (Trabajo de pregrado). Universidad Libre.	Murillo, C. M y Nieto Rodríguez, S. J. (2013). Desarrollo Del Sistema De Gestión De Calidad Bajo La Norma ISO 9001:2008 Para Los Procesos Claves En Industrias FAGOR S.A.S. (Trabajo de pregrado). Universidad libre.	Bernal Celis, R. H y Puentes Puentes, N. (2015). Desarrollo De Un Sistema De Gestión De Calidad Según Las Directrices De La Norma ISO 9001:2008 En La Empresa Puntual Correo Urbano Servicios Financieros E.U. (Trabajo de Pregrado). Universidad libre.	Parra Alberto, A. (2014). Planificación Del Sistema De Gestión De Calidad Para La Empresa Indigo Tecnología Bajo La norma ISO 9001:2008. (Trabajo de Pregrado). Universidad libre.
Metodología:	Se utiliza un tipo de investigación descriptiva, la cual consiste en la recolección y evaluación de los datos pertinentes de acuerdo a la	Se utilizó un tipo de investigación basado en la recolección y análisis de datos, cuantitativos y	Se utilizó el tipo de investiga cuantitativa, la cual consistió en la recolección y análisis de	El tipo de investigación que se utilizo fue cuantitativa y cualitativa, para realizar inferencias	La metodología utilizada se divide en cuatro etapas: La primera, es la

	situación actual del colegio, para la especificación de las propiedades, características y los perfiles de los aspectos relevantes del colegio.	cualitativos. A demás de utilizar estudios descriptivos que acuden a técnicas específicas de recolectar información como son: La observación, entrevistas y cuestionarios. También se utilizó apoyo en investigación tipo documental, la cual se basó en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.	datos. Por otra parte, se emplea una investigación cualitativa, la cual recolecta registro y fenómenos estudiados mediante técnicas de observación y entrevistas.	de toda la información recolectada y lograr un mayor entendimiento del problema de estudio.	aplicación, procesamiento y análisis de la información (investigación cuantitativa). La segunda etapa, es la elaboración del manual de calidad según la Norma ISO 9001:2008. La tercera etapa, es la elaboración de la documentación del sistema de gestión de calidad. La cuarta etapa, se basa en la entrega de la documentación del sistema de la gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2008
Conclusión:	Se logra concluir que el colegio no cuenta con procesos estandarizados, además de no cumplir la norma vigente con respecto a la seguridad y salud en el trabajo. De igual manera se estableció la estandarización de los procedimientos, instructivos y registros, para todas /las actividades, además de contribuir a la mejora de las condiciones de trabajo y salud de los colaboradores, reduciendo de esta manera el porcentaje de ausentismo.	La industria cuenta con la documentación y procesos caracterizados que cumplen con los requisitos establecidos con la Norma ISO 9001:2008, la norma anteriormente mencionada, permitió identificar procesos los cuales permitieron determinar las falencias de la industria. Además se desarrollaron métodos para reestructurar la misión, visión, políticas de calidad, objetivos y metas establecidas por la compañía.	Fagor S.A.S, con respecto al cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008, se logra establecer que solo se cumple el 13% de la norma, tampoco utiliza herramientas para tomar decisiones de ajustes y mejoras en los procesos de una manera más eficaz. Dado lo anterior, se realiza la documentación del sistema de gestión de la calidad, basándose en cada lineamiento de la norma, aplicando	Se realiza la misión, visión y manual de la empresa. Se realizó el manual de procedimientos, los indicadores de gestión. A demás de realizar un chequeo de la norma NTC 9001, con fin de evidenciar el estatus de la organización frente a norma, se establece con el uso de esta herramienta que la empresa no cumple con los requisitos básicos para llevar a cabo el desarrollo de norma ISO 9001.	Se identifica procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos presentados en la norma. Se define mapas de procesos, permitiendo así la interacción del proceso, también se establece políticas y objetivos de calidad. Dado lo anterior la empresa, cuenta con un sistema de gestión de la calidad definido y documentado lo que le permitió la estandarización de los procesos, según los

			políticas de calidad las cuales no existían.		requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.
URL:	http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1694	http://hdl.handle.net/10901/10344	http://hdl.handle.net/10901/9416	http://hdl.handle.net/10901/10338	http://hdl.handle.net/10901/9923

Nota: De conformidad a la revisión documental realizada, se evidenció dos estudios relacionados con la Fundación Sociedad Portuaria, el primero relacionado con la Planeación Estratégica y el segundo con la calidad educativa del Colegio Bartolomé de las Casas, de propiedad de la Fundación. A nivel Regional, no se identificaron trabajos de grado relacionados con el sector objeto de investigación.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 El modelo de W. Edwards Deming

Deming creó su modelo de calidad basado en el establecimiento de los que fueron bautizados como los 14 pasos; aunque al principio eran 10, los fue enriqueciendo al encontrarse con problemas, sobre todo en Occidente. Los 14 pasos son los siguientes:

- | | |
|---|---|
| 1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio. | 9. Derribar las barreras que hay entre las áreas de apoyo. |
| 2. Adoptar la nueva filosofía. | 10. Eliminar los eslogan, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral. |
| 3. Dejar de depender de la inspección masiva. | 11. Eliminar las cuotas numéricas. |
| 4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos basándose solamente en el precio. | 12. Eliminar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo por hacer un buen trabajo. |
| 5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y servicio. | 13. Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento. |
| 6. Instituir la capacitación en el trabajo. | 14. Tomar medidas para lograr la transformación. |
| 7. Instituir el liderazgo. | |
| 8. Desterrar el temor. | |

(Sosa Pulido, 2006, pág. 18)

4.2.2 El Modelo de Joseph Juran: Énfasis en los Equipos de Trabajo Para la Mejora Continua

Juran define la calidad como: “adecuación al uso”. Esta definición proporciona una etiqueta breve y comprensible. La contribución más importante de Juran a la calidad se refleja en las aportaciones que se describen a continuación.

LA TRILOGÍA DE JURAN: la gestión de la calidad se hace por medio de tres procesos:

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

(Sosa Pulido, 2006, pág. 21)

4.2.3 El Modelo de Armand Feigenbaum

Armand Feigenbaum es pionero y creador del “control total de la calidad”, un enfoque hacia la calidad y la productividad que ha influido profundamente en la competencia entre todos los países del mundo. Escribió su obra *Control total de la calidad* en 1949 y fue el primero en mencionar los conceptos de “satisfacción del consumidor” y “al nivel más económico”.

En la actualidad estos conceptos se identifican de diferente forma, pero la esencia es la misma: el cumplimiento de requisitos. Algunos de ellos son: “satisfacción total del cliente”, “bien desde la primera vez”, “cero defectos”, etcétera. (Sosa Pulido, 2006, pág. 25)

4.2.4 El Modelo de Philip Crosby: Énfasis en “Cero Defectos y Los Costos de Calidad)

Philip Crosby es seguramente el más popular de los tratadistas de la calidad, por ser el que más ha comercializado el concepto, ya que tiene oficinas prácticamente en todo el mundo. Sin embargo, en su obra no hemos encontrado conceptos realmente innovadores, más bien su mérito, desde nuestro punto de vista, es haber traducido a un lenguaje sencillo los conceptos técnicos de los demás “gurús de la calidad”, lo cual se infiere con sólo citar el título de sus obras: *Calidad sin lágrimas*, *Hablemos de calidad*, *Las organizaciones eternamente exitosas*, *La calidad es gratis*, etcétera. Además, cuando leemos su obra, encontrábamos un lenguaje sencillo y accesible.

Algunos Conceptos de Crosby.

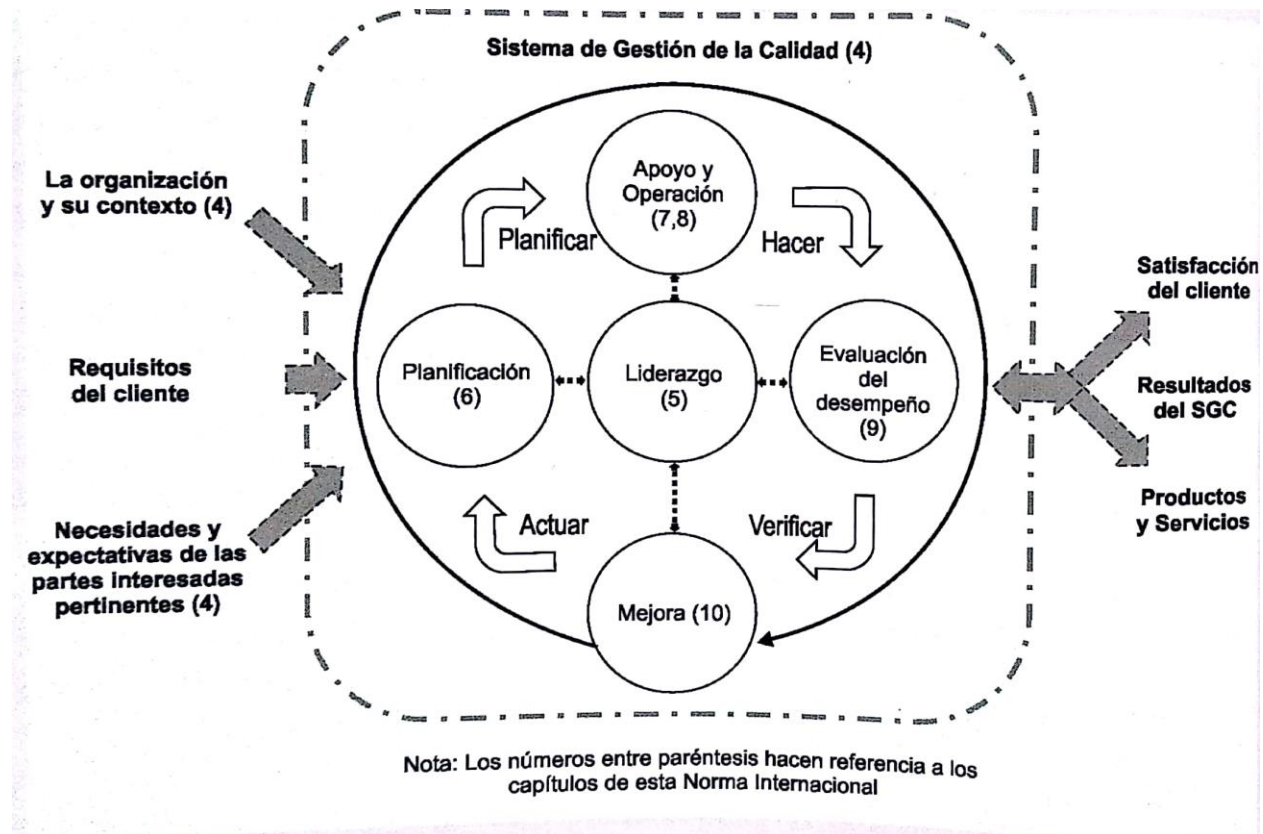
1. Las escuelas de administración no enseñan calidad como una parte integrante de la dirección, siempre se le ha tratado como algo técnico e indefinido, además de muy costoso.
2. Sus cuatro fundamentos:
 - **Primero:** calidad significa cumplir con los requisitos, no excelencia.
 - **Segundo:** la prevención es lo que da origen a la calidad, no la corrección.
 - **Tercero:** cero defectos es el estándar de desempeño, no “niveles de calidad aceptable”, ni “así está bastante bien”.
 - **Cuarto:** El costo de calidad es la medida correcta de la calidad, no las auditorías operacionales ni los índices estadísticos.
3. Estima que los costos de calidad no tienen por qué ser mayores de 3 a 4% del valor de las ventas.

(Sosa Pulido, 2006, pág. 23)

4.2.5 Ciclo (PHVA) Planear-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La figura 2 ilustra como los capítulos 4 y 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

Ilustración 1. Representación de la Estructura de Esta Norma Internacional en el Ciclo PHVA



Tomado de: Guía De Aplicación De La Norma ISO 9001:2015

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer:** Implementar los planificado.

- **Verificar:** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y los servicios resultantes, respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y actividades planificadas e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Orientación: En la Figura 2 se muestra como se perciben los apartados de la norma ISO 9001:2015 en relación con el ciclo PHVA (o el ciclo Deming). (ISO, 2018, págs. 36-37)

4.2.6 El Modelo de la NORMA ISO-9001

Se define como un conjunto de normas que forman un sistema de gestión de calidad completo orientado a dar cumplimiento a los requerimientos y expectativas de los clientes, asegurando que todas las actividades se desarrollen bien a la primera, durante todo el proceso productivo, y garantizando que las actividades de control de calidad se desarrollen de manera planeada y eficaz.

Conceptos Básicos de la Norma

La norma ISO-9000 busca generar en las organizaciones cambios orientados a mejorar la calidad de todas las acciones y actividades que desarrollan. Este cambio está basado en:

- Las necesidades del cliente son críticas y se deben satisfacer invariablemente si se quiere permanecer en el mercado.
- Todo puede mejorar con la participación de los que forman la empresa.
- La calidad es tarea de todos.
- La persona que hace el trabajo es la que mejor lo conoce,
- Las personas merecen respeto.
- El trabajo en equipo da resultado.
- La participación desarrolla compromiso.
- Dar apoyo lleva al éxito.
- Usted hace la diferencia.

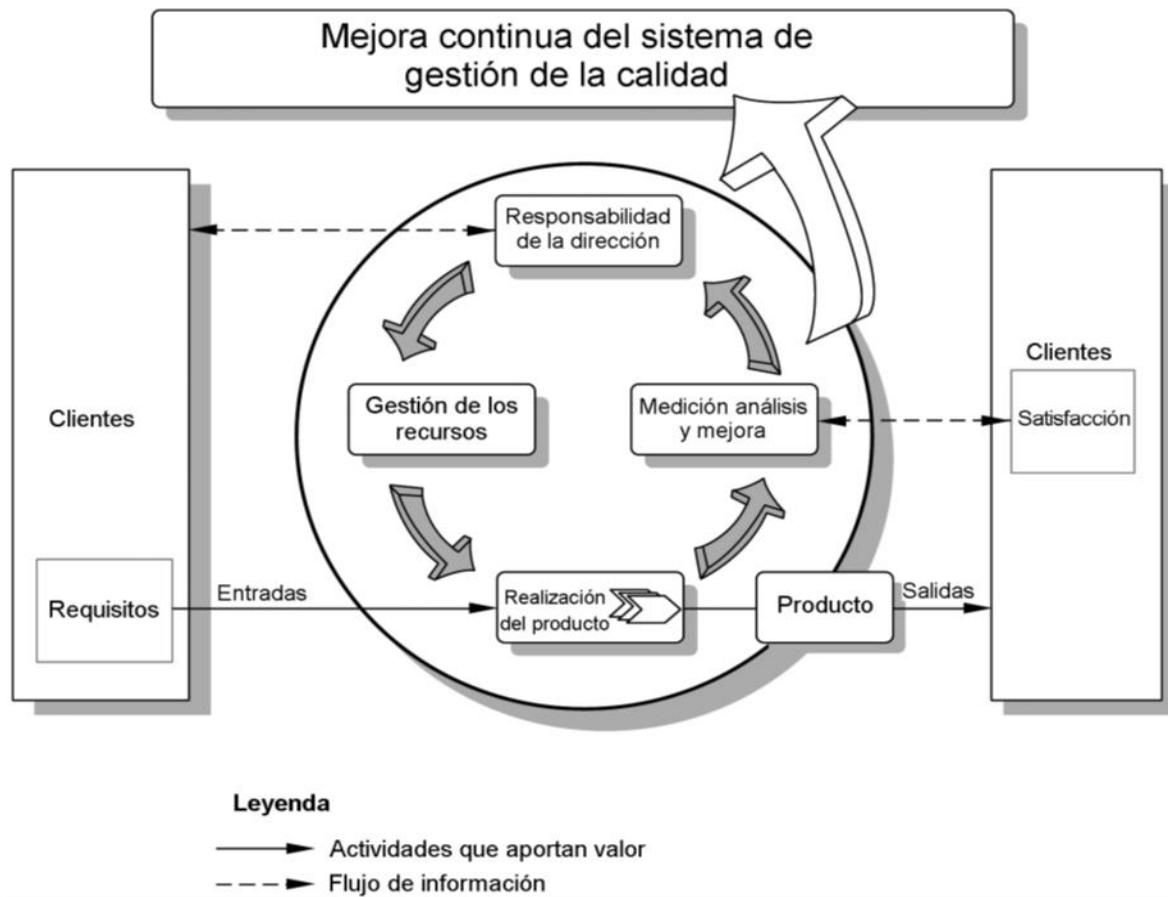
Es pertinente indicar, que el presente trabajo se basará en los conceptos emanados por la NORMA ISO-9001, anteriormente mencionada, sin embargo, será uso de elementos de otros modelos citados, como lo son: la trilogía de Juran, algunos principios de Deming y los cuatro fundamentos de Crosby. (Sosa Pulido, 2006, pág. 151).

4.2.7 Comparativa entre la Norma ISO NTC 9001:2008 y la Norma ISO NTC 9001:2015

Tabla 2. Estructura Comparativa Norma NTC ISO 9001

Norma ISO NTC 9001:2008	Norma ISO NTC 9001:2015
Capítulo 1: objeto y campo de aplicación	Capítulo 1: objeto y campo de aplicación
Capítulo 2: referencias normativas	Capítulo 2: referencias normativas
Capítulo 3: términos y definiciones	Capítulo 3: términos y definiciones
Capítulo 4: sistema de gestión de la calidad	Capítulo 4: contexto de la organización
Capítulo 5: responsabilidad de la dirección	Capítulo 5: liderazgo
Capítulo 6: gestión de los recursos	Capítulo 6: planificación
Capítulo 7: realización del producto	Capítulo 7: apoyo
Capítulo 8: medición, análisis y mejora	Capítulo 8: operación
	Capítulo 9: evaluación del desempeño
	Capítulo 10: mejora

Ilustración 2. Norma NTC ISO 9001:2008



Tomado De: Norma ISO NTC 9001:2008

Ilustración 3. Norma NTC ISO 9001:2015



Tomado de: Norma ISO NTC 9001:2015

A este punto, es válido resaltar que los cambios que se presentan en la NORMA ISO 9001 en la versión 2008 a la versión 2015 son tanto de fondo como de forma, es decir, además de que en esta última versión se incluyen dos principios de calidad adicionales, también se habla de temas como el liderazgo, el apoyo, el contexto de la organización entre otros, que poco o nada fueron tratados en la versión anterior; sin mencionar además, que la versión 2015 abarca también los principios de la calidad en las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, pues las versiones anteriores básicamente se centraban en las organizaciones dedicadas a la fabricación de productos. En últimas, lo que la NORMA ISO 9001 en su versión 2015 pretende ser es un manual de calidad integral aplicable a todas las organizaciones, propendiendo por el pleno cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos con base en un Sistema de Gestión de Calidad eficiente.

4.3 Marco Conceptual

Acciones Correctivas: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, para evitar su repetición.

Acciones preventivas: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

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

Calidad: Kaoru Ishikawa define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Calidad Total: Es lograr la satisfacción total de los clientes por medio de un trabajo excelente desde la primera vez.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

Cliente: Es la organización o persona que recibe un producto/servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un producto, proceso o servicio frente a uno o varios requisitos o prescripciones.

Control de calidad: Es el conjunto de métodos y actividades de carácter operativo que se utilizan para satisfacer el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos.

Criterios de evaluación: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Diagnóstico: “El diagnóstico es una comparación entre la situación actual de la organización y aquella que se estima como ideal, o, cuando menos, como más conveniente.” (Juran, 1990).

Dirección: Es la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Según la ISO 9000 es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Según la ISO 9000 relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Equipo evaluador: Uno o más evaluadores que llevan a cabo una evaluación.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estructura organizacional: La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que se divide el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

Evaluado: Ente u organización sobre la cual se lleva a cabo un proceso de evaluación.

Evaluador: Persona con la competencia para llevar a cabo una evaluación.

Evaluación: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la organización y posteriormente evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la evaluación.

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

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Función metrológica: Función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el sistema de control de las mediciones.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de calidad: Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

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

ISO: ISO es la Organización Internacional de Normalización.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.

Manual de Calidad: “Cuando se va a implantar un sistema de gestión de la calidad se hace necesario elaborar una serie de estructuras documentales que exige la norma ISO 90014 como

son: El manual de calidad, los procedimientos, los instructivos de trabajo y demás documentación cuyos documentos podemos jerarquizar.

Ilustración 4. Sistema de Gestión De La Calidad



Tomado de: Libro La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008

Mapa de Procesos: “El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas, salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada de otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor.

Mejora Continua: La mejora continua de la calidad es un proceso estructurado que permite a partir de los problemas detectados en la empresa, mediante la realización de cambios y su resolución, conseguir una mejor posición competitiva de la misma y por tanto mejorar los resultados.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Normas ISO 9000: Familia de normas ISO creadas con la finalidad de elaborar normas para la gestión de la calidad en las empresas y no están relacionadas con algún producto en particular, sino con los procesos de los que se derivan los productos y servicios. (CT 176 de la ISO).

Objetivos de la calidad: Lo que se ambiciona o pretende en relación con la calidad. La política de la calidad y los objetivos de la calidad determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto/servicio, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y confianza de las partes interesadas.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Parte Interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. Clientes, propietarios, personal de una organización, proveedores, banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.

Política de la calidad: Es la expresión formal por la Dirección de las intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad.

Procedimiento: Es la forma especificada por la organización para llevar a cabo una actividad o un proceso (Determina cómo hay que hacerlo).

Procesos: Muchos autores abordan la definición de procesos de distintas formas, pero podemos definir el concepto de procesos según la Carl Duisberg Gesellschaft e. V. (1995) como la combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.

Producto: Conjunto de atributos tangibles e intangibles que pueden satisfacer las necesidades del mercado. El producto puede ser un bien físico, un servicio, una idea, un lugar, una organización e incluso, una persona.

Proveedor: Es la organización o persona que proporciona un producto/servicio. Tanto los proveedores como los clientes pueden ser internos o externos a la organización.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ISO 9000:2000).

Requisito: Son las necesidades o expectativas establecidas por las partes interesadas, las obligaciones o las que se consideran implícitas por hábito o práctica común para la organización, sus clientes o partes interesadas.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio: Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no conlleva ninguna propiedad. Su producción puede o no estar ligada a un producto físico.

Sistema: Según Von Bertalanffy padre de la teoría general de sistemas, en palabras de Palacios Blanco, se entiende sistema “como complejo de componentes interactuantes-, derivar conceptos característicos de totalidades organizadas, como interacción, suma, mecanización, competencia, finalidad, etc., y aplicarlos a fenómenos concretos.” (Palacios Blanco, 2012, pág. 10)

Sistema de gestión de calidad: Un sistema de gestión de la calidad es la forma en que la organización dirige y controla aquellas actividades que están asociadas con la calidad.

(Feigenbaum ,1991)

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

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4.4 Marco Legal

4.4.1 Leyes

Tabla 3. Leyes

Ley	Concepto
Constitución Política de Colombia de 1991.	Artículos 26, 38, 39.
Ley 100 de 1993.	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
Ley 50 de 1990.	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.
Código civil colombiano.	Artículos 633, 652.
Decreto 1529 de 1990.	Por el cual se reglamenta el reconocimiento y cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común, en los departamentos
Decreto 427 de 1996.	Por el cual se reglamenta el capítulo II el título I y el Capítulo XV del Título II del Decreto 2150 de 1995. En la cual se reglamenta la persona jurídica de las entidades sin ánimo de lucro.
Ley 1393 de 2010.	Por la cual se definen rentas de destinación específica para la salud, se adoptan medidas para promover actividades generadoras de recursos para la salud, para evitar la evasión y la elusión de aportes a la salud, se redireccionan recursos al interior del sistema de salud y se dictan otras disposiciones.

4.4.2 Normas

Tabla 4. Normas

Norma	Concepto
NTC ISO 9000:2005	Norma de Vocabulario.
NTC ISO 9001:2008	Norma de Calidad.
NTC ISO 9001:2015	Norma de Calidad.

4.5 Marco Contextual

4.5.1 Instituto Técnico Colombiano ICONTEC

Para lograr el cumplimiento y la satisfacción de cada una de las partes interesadas en el desarrollo de sus actividades, para el 10 de mayo de 1963 es fundada en Colombia ICONTEC como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, “por un grupo de 18 empresarios y directivos gremiales, que vieron la necesidad de crear una organización que trabajara el tema de las normas técnicas, para mejorar la productividad y la competitividad de la industria nacional,”. (ICONTEC, 2016). Después de 34 años de su creación, ICONTEC logra la acreditación por la DAR/TGA, el sistema alemán de acreditación, para la certificación de sistemas de calidad con base en las normas NTC ISO 9000, y posteriormente con la norma NTC ISO 9001, con este logro pasa a formar parte de la Red Mundial de Certificación IQNet, la cual es entidad certificadora de ámbito internacional que agrupa a más de 30 de los principales organismos certificadores.

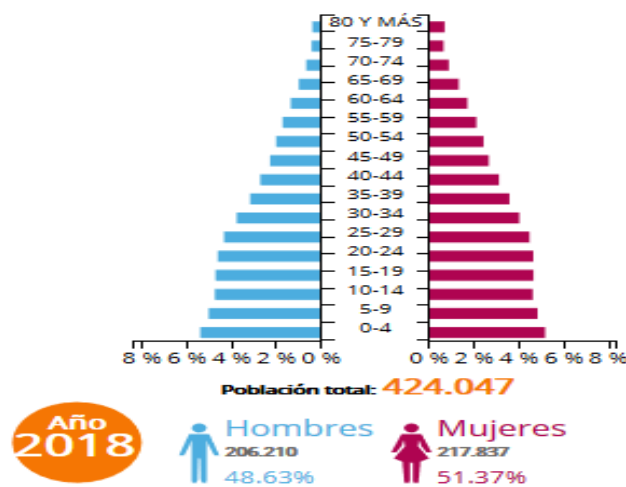
Con relación a lo anterior, las empresas colombianas comienzan a certificarse bajo estas normas para lograr la estandarización de sus procesos a nivel nacional y/o mundial. Con la aplicación de la norma NTC ISO 9001, a las empresas se les comienza a exigir para la satisfacción y cumplimiento de cada una de las partes. Y en aras de satisfacer y ayudar al desarrollo de la región en la cual están ubicadas, estas crean fundaciones.

4.5.2 Ubicación Geográfica

Según la Gobernación del Valle del Cauca unido con el centro de Investigación Multidisciplinarias Para El Desarrollo (CIMDER), El municipio de Buenaventura, se encuentra ubicado al occidente del Departamento del Valle del Cauca, entre las estribaciones de la Cordillera Occidental y el mar Pacífico dentro de la Región del Chocó Biogeográfico a aproximadamente 7 m.s.n.m., a tres horas de distancia de la ciudad de Cali. Es el municipio más extenso, con un área de 6.297 Km² equivalente al 29.7% del área total del departamento. (pág. 4)

“La proyección poblacional del DANE, estima que para el año 2018, el número de habitantes sea de 424.047 personas, con un 48.63% de hombres y 51.37% de mujeres” (DANE, s.f.).

Ilustración 5. Proyección Poblacional del DANE Para El Año 2018



Tomado de: <https://geoportal.dane.gov.co/v2/?page=elementoEstimaciones>

4.5.3 Fundaciones en Función de Responsabilidad Social Empresarial

Las fundaciones empresariales en Colombia cada día están jugando un rol importante, ya que por medio de estas se permite transformar e innovar, en la forma de resolver o minimizar los problemas sociales. Estas fundaciones cumplen una doble función, ya que la primera función,

está enfocado al desarrollo o la transformación de la región en la cual están situadas, tratando temas sensibles para la sociedad. La segunda función, se orientan hacia las empresas fundadoras o patrocinadoras, es decir respondiendo en algunos casos a los intereses y orientaciones. Según la abogada Lillyana Mejía Gutiérrez (2012):

Las fundaciones creadas a partir de la década del 90, generalmente fueron constituidas para ser parte de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de las empresas. En este orden de ideas, las fundaciones se convierten en una de las estrategias utilizadas por las empresas para canalizar los recursos y esfuerzos orientados a la sociedad, a la generación de valor compartido. (Vargas, 2012)

La Responsabilidad Social Empresarial, nace con la contribución al desarrollo humano sostenible a través de la empresa hacia sus empleados y familias, a la sociedad, a la comunidad local, a favor de mejorar el capital social y la calidad de vida, causando un impacto positivo a la comunidad en general.

4.5.4 Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”

La Sociedad Portuaria Buenaventura, para cumplir con su responsabilidad social con el Distrito de Buenaventura crea La Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, el 8 de Diciembre de 1994, con resolución número 0437, emanada de la Gobernación del Valle del Cauca y creada por mandato de la junta directiva de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. mediante el acta N° 012 del 24 de Junio de 1994.

Inicialmente el objetivo de la Fundación era brindar apoyo a los trabajadores portuarios y sus familias, posteriormente se ampliaron los beneficios a toda la comunidad, teniendo en cuenta los niveles de pobreza y desempleo evidenciados en la población bonaverense. En ese mismo

período, 1994 a 1997, su mayor inversión la focaliza en el apoyo de obras civiles de interés para la ciudad tales como: construcción del puente alterno al del Piñal, aportes al polideportivo del barrio El Cristal, adecuación y reparación de escuelas y centros de salud.

4.5.5 Certificación de la Norma ISO 9001

La Fundación de la Sociedad Portuaria en aras de garantizar la calidad con que satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los habitantes de Buenaventura, en el desarrollo de cada uno de sus proyectos, para el año 2008 inicia y logra el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2008. La cual le genera beneficios, tales como:

- Brindar un mejor servicio a toda la comunidad.
- Facilitar las actividades de planeación, control, seguimiento y corrección.
- Beneficio económico. Identificación de prioridades y fijación de objetivos de la calidad.

Además, le permitió acceder a mercados o proyectos que exigen los SGC de acuerdo con los requisitos de la norma anteriormente mencionada.

5. Marco Metodológico

5.1 Tipo de Estudio

De acuerdo con Méndez citando a Selltiz, los estudios de tipo exploratorio tienen como objetivo “la formulación de un problema para posibilitar una investigación más precisa o el desarrollo de una hipótesis” (Méndez Álvarez, 2001, pág. 134). En este sentido, el presente trabajo condensa esta característica, dado que parte de la identificación y formulación de un problema objeto de investigación, propendiendo así a través de este proceso investigativo llegar a hipótesis acertadas sobre el tema tratado. De esta forma, también es pertinente indicar que el presente trabajo es único, puesto que no existen estudios previos de este tipo realizados en la organización objeto de estudio.

En concordancia con lo anterior, es posible indicar además que, este tipo de estudios plantea Méndez “buscan construir un marco teórico de referencia o están orientados al análisis de los modelos teóricos propuestos para su desarrollo” (Méndez Álvarez, 2001, pág. 135). De este modo, es válido indicar que el presente trabajo guarda estrechamente relación con las condiciones anteriormente mencionadas, pues se plantea una base teórica para su análisis y desarrollo.

5.2 Método de Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrollará bajo el método deductivo, por lo que en este sentido es pertinente indicar lo que para Méndez implica éste método de investigación, contemplando que en él “la ocurrencia de las formulaciones generales permite observar un fenómeno particular comparando las manifestaciones del objeto de investigación con las

proposiciones teóricas que a él se refieren.” (Méndez Álvarez, 2001, pág. 145). Siendo lo anterior, el eje sobre el cual se desarrollará el presente estudio.

A este punto, se entiende que se pretende partir de premisas globales propuestas por referentes teóricos sobre el tema objeto de estudio tales como Deming, Jurán y los antes mencionados en el marco teórico de referencia, para posteriormente observar la aplicabilidad de dichos postulados sobre los fenómenos concretos estudiados, logrando así, establecer conclusiones precisas sobre un marco teórico-práctico acertado.

5.3 Fuentes de Información

En el curso y desarrollo del presente trabajo, es evidente la necesidad de acudir a fuentes que permitan la obtención de información idónea para su correcto análisis. En este sentido, se conciben dos tipos de fuentes: primarias y secundarias.

En este orden de ideas, las fuentes primarias se contemplan como aquellas que recopilan información directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento en particular. De este modo, dentro de esta clasificación encontramos: la observación no participante, realizada de forma periódica por medio de visitas a la organización estudiada, analizando el desarrollo de las operaciones por parte de los colaboradores; por último, la aplicación de una encuesta, siendo esta realizada principalmente a la directora técnica de la organización, entre otros miembros del departamento de calidad, siendo estos actores primordiales del tema estudiado.

Siguiendo esta línea, dentro de las fuentes secundarias a las cuales se acudirá se encuentran: textos sobre el tema estudiado; documentos provistos por la organización objeto de estudio tales

como: mapa de procesos, manual de calidad, registros históricos de resultados, entre otros; además de fuentes referentes a estudios y aportes realizados previamente sobre el problema de investigación con validez científica, en aras de cotejar aportes anteriores con resultados actuales, de modo de alcanzar un mayor grado de precisión en la hipótesis arrojada.

5.4 Etapas de la Investigación

Tabla 5. Etapas de la Investigación

Evaluación del sistema de gestión de calidad de la fundación sociedad portuaria regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, bajo la norma NTC ISO 9001:2015 en el distrito de Buenaventura.				
Objetivos.	Actividades.	Recursos.	Indicadores.	Dificultades.
Identificar las características del Sistema de Gestión de Calidad actual de la compañía en estudio para su posterior evaluación.	- Revisión de documentos y registros que faciliten la comprensión de las características del SGC de la organización. - Entrevista con la persona encargada de la dependencia de gestión de calidad de la organización, para conocer de primera mano las características del sistema.	- Documentos y herramientas audiovisuales facilitadas por la organización. - Dinero para transporte. - Tiempo.	- Cantidad de documentos consultados / cantidad de documentos registrados por la organización. - Duración promedio de visitas/ Cantidad de visitas	- Dificultad para la comprensión de los textos y/o gráficas. - Lenguaje técnico que complejice la comprensión de las características del sistema.
Contrastar los requerimientos de la norma ISO 9001 en sus versiones 2008 y 2015 bajo la premisa del cumplimiento de los objetivos de calidad.	Consultar con miembros de la alta dirección formas y métodos de planificación, control y mejora de la calidad con base en las políticas establecidas por la organización y bajo el marco normativo (manual de calidad) sobre el cual se rige su sistema de gestión de calidad.	- Documentos y textos sobre el SGC de la organización. - Norma ISO como elemento que permite establecer paralelismo entre lo expuesto y lo realizado.	Documentación consultada / documentación disponible.	Confidencialidad por parte de la organización sobre este aspecto y/o información limitada provista.
Determinar las áreas claves de resultado de la organización en	Realizar entrevistas con directivos y personal de la organización.	- Registros históricos de desempeños. - Documentos sobre estudios previos	Recursos consultados / recursos disponibles. Áreas	Dificultad para determinar la causal de bajos indicadores

las cuales se formularán las recomendaciones producto de la evaluación.	• Evaluar el desempeño histórico de los diferentes departamentos y/o áreas estableciendo así los de mayor grado de atención para formular acciones correctivas. • Consultar fuentes bibliográficas para determinar las acciones correctivas más idóneas a sugerir acorde a la falencia presentada.	realizados en la organización y sus resultados. • Libros y demás material teórico fuentes de herramientas analíticas para generar conclusiones y recomendaciones.	más eficientes de la organización / áreas totales de la organización.	de calidad en las áreas evaluadas. • Poco acceso a la información de las áreas estudiadas. • Complejidad para establecer los correctivos idóneos acorde a las necesidades de cada área de la organización.
--	---	--	--	--

6. Caracterización de la Organización

6.1 Historia

La Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, fue creada el 8 de diciembre de 1.994, con resolución número 0437, emanada de la Gobernación del Valle del Cauca y creada por mandato de la junta directiva de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. mediante el acta N° 012 del 24 de junio de 1994.

El grupo de gestores de la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, estuvo encabezado por Fabio Grisales Bejarano (Q.E.P.D.) gestor de la idea de creación de la Fundación Sociedad Portuaria de Buenaventura y por cuyo trabajo a favor de la ciudad, se le dio el nombre a la Fundación.

En ese momento la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura era gerenciada por el Ingeniero Víctor Julio González Riascos y la Junta Directiva estaba conformada por Carlos Holguín Sardi, Ángel Rivera Quintana, Julián Montoya Hoyos, Fernando Garcés Lloreda, Monseñor Heriberto Correa Yepes (Q.E.P.D), Marco Elcias Castro Arango (Q.E.P.D.), Édison Delgado Ruiz, Bernardo Quintero Balcázar, Ricardo Sanabria Altahona, Juan Alberto Páez Moya, Álvaro Rodríguez Acosta, Luís Carlos Parody, Viviana Obando, José Bernardino Lerma, Roberto Bustamante, Roberto Pizarro Mondragón, Saverio Minervini, Gabriel Rosas Vega, Guillermo Renán, Arturo Jaramillo y Sergio Ledesma.

Inicialmente el objetivo de la Fundación era brindar apoyo a los trabajadores portuarios y sus familias, posteriormente se ampliaron los beneficios a toda la comunidad, teniendo en cuenta los niveles de pobreza y desempleo evidenciados en la población Bonaverense. En ese mismo período, 1994 a 1997, su mayor inversión la focaliza en el apoyo de obras civiles de interés para

la ciudad tales como: construcción del puente alterno al del Piñal, aportes al polideportivo del barrio El Cristal, adecuación y reparación de escuelas y centros de salud.

En 1998 se brinda estudio gratuito a estudiantes de educación básica con la creación del programa de becas. El mismo año nace el convenio con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para atención gratuita de los niños en edad pre-escolar. Dos años más tarde, es decir, en el 2000, se crean los hogares empresariales Maravillas 1 y 2 con igual objetivo.

El 14 de Diciembre de 1999 se suscribe el convenio con el ICETEX, con el objetivo de crear un fondo destinado a la cuantificación y mejoramiento de la competitividad del hombre del pacífico Colombiano, el cual es otorgado a estudiantes de los colegios oficiales y privados para adelantar estudios de pre-grado en 34 universidades del país.

El programa bandera en el proceso de Educación para el año 2001 fue las Infoaulas Pacíficas, dando paso a toda una revolución en la pedagogía educativa teniendo el computador como herramienta base, permitiéndole al estudiante interactuar las áreas académicas con la tecnología y de esta forma lograr en el joven un mayor y mejor desarrollo a su creatividad y fomento al emprendimiento.

Con el objetivo de consolidar las universidades locales y apoyar la profesionalización de los estudiantes Bonaverense en el año 2003 se crean las becas Marco Elcías Castro.

Comprometidos con la salud y en mejorar las condiciones del Hospital de Buenaventura en materia de infraestructura, desde el año 1995 hasta el año 2009 la Fundación apoya con la donación de equipos para la sala de cirugía y suministros esenciales, medicamentos, adecuaciones, Unidad de Cuidados Intensivos, entre otros, quien en contraprestación amplió la atención en algunos servicios de salud a la comunidad Bonaverense.

Para el año 2008, la Fundación Sociedad Portuaria comprometida con el desarrollo de Buenaventura, avanza en tres proyectos de Ciudad en alianza con el gobierno nacional a través de sus Ministerios como son Buenaventura Digital, siendo uno de los 9 territorios digitales del país, cofinanciado con recursos del Fondo de comunicaciones del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación; Alianza Portuaria proyecto de pertinencia que busca la articulación de la media técnica, la técnica y la profesionalización en áreas pertinentes a la región, el cual se desarrolla en alianza con el Ministerio de Educación, la Sociedad Portuaria, la Alcaldía Municipal y la Universidad del Valle y por último el Malecón contribuyendo en el pago de los diseños para la construcción del mismo.

Igualmente, durante este año, se firmó convenio con el Instituto para niños, ciegos y sordos, con el fin de facilitar a las personas de los estratos 0, 1 y 2 que no contaban con servicio de salud, el acceso a los diversos servicios que esta institución presta.

Para el año 2009, se apoyó a Profamilia para la adquisición de equipos quirúrgicos, los cuales permitieron ampliar los servicios que dicha Entidad brinda a la comunidad en materia de salud sexual y reproductiva.

En el año 2010, en alianza con la Fundación Smurfit Cartón de Colombia, se desarrolló el proyecto Gestión Ciudadana, encaminado a fortalecer las competencias ciudadanas, la cultura democrática y la capacidad de gestión de los estudiantes y comunidad educativa en dos Instituciones de Educación Media de Buenaventura.

Para el año 2011, la Fundación Sociedad Portuaria inició su proceso de re direccionamiento estratégico y la ejecución de tres proyectos nuevos en el proceso de Educación, relacionados el primero con la inclusión educativa de niños y niñas con discapacidad visual, el segundo con el

otorgamiento de becas a los estudiantes con mejores resultados en las pruebas saber 11 de Buenaventura y el tercero relacionado con el mejoramiento de las competencias lectoras en estudiantes de 20 Instituciones Educativas de Buenaventura.

Para el año 2012, la Fundación Sociedad Portuaria inició con sus dos nuevos procesos misionales denominados Desarrollo Comunitario y Generación de Ingresos, este último con un nuevo enfoque de acuerdo al re direccionamiento que se tuvo.

En el año 2013, se han generado algunos cambios en los programas de becas de Educación superior, dándoles la oportunidad a las personas que se encuentran cursando de segundo semestre en adelante y que obtienen excelentes resultados, poder concursar también por becas a nivel del Valle del Cauca. Continuamos con la intervención en comunidad a través del proceso de Desarrollo Comunitario y la ejecución de algunos proyectos y alianzas en el marco del proceso de Generación de Ingresos.

Para el año 2014, se continúa con la ejecución de algunos proyectos que se iniciaron o gestionaron en el 2013 en las 3 áreas misionales y se iniciará un proceso de revisión para la formulación de los nuevos proyectos que se ejecutarán en el 2015.

Durante el año 2015, se han generado importantes cambios en la Organización, desde el ejercicio del nombramiento de un nuevo Consejo de Administración, Gerente, reestructuración administrativa y la refocalización de la Intervención. En este orden de ideas, y teniendo en cuenta el vencimiento de la planeación estratégica anterior, se realizó un nuevo ejercicio de revisión y ajuste del Plan Estratégico de la Fundación Sociedad Portuaria para la intervención que realizará en los próximos 5 años.

Desde el año 2016 en adelante, se inicia la implementación del nuevo Plan Estratégico, y con él los programas y/o proyectos que se deriven del mismo.

6.2 Misión

Somos una Fundación con más de 20 años de experiencia en la siembra de oportunidades de desarrollo local, orientada a promover el mejoramiento de la calidad educativa, el empoderamiento de las comunidades para su autogestión y la generación de ingresos, en alianza con actores públicos, privados y de cooperación internacional.

El amor por nuestra ciudad y el sentido de responsabilidad social de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, nos impulsa a asumir con determinación el reto de contribuir a su transformación social, con programas y proyectos desarrollados de forma armónica con nuestra identidad cultural, que generan valor para los grupos de interés y contribuyen a la construcción de paz.

6.3 Visión

Para el año 2020 la Fundación Sociedad Portuaria de Buenaventura, se consolidará como Puerto Social por su posicionamiento como aliado estratégico del grupo empresarial de la Sociedad Portuaria, cooperantes, aliados y la comunidad para la gestión de programas y proyectos sociales que contribuyen al desarrollo humano, comunitario y territorial.

Este propósito lo lograremos mediante modelos y metodologías efectivos que fortalezcan nuestra gestión y fundamentalmente con un talento humano competente, motivado y comprometido.

6.4 Política de Calidad

Nos comprometemos con la satisfacción de la población atendida y los aliados, mediante la gestión e inversión en programas y proyectos sociales efectivos, a través de las áreas de Educación, Desarrollo Comunitario y Generación de Ingresos, asegurando el cumplimiento de los requisitos aplicables a la gestión de la organización, la participación de la comunidad en su proceso de cambio, la intervención de colaboradores competentes con vocación de servicio y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.5 Objetivos Estratégicos y de Calidad

Los objetivos estratégicos y de calidad son el resultado de la articulación de la misión, visión y política de calidad, a fin de garantizar la alineación del Sistema de Gestión de Calidad con la planeación estratégica de la Fundación Sociedad Portuaria Regional Buenaventura.

- A. Liderar iniciativas para el mejoramiento de la calidad y pertinencia de la educación en Buenaventura.
- B. Contribuir a la generación de capacidades en las comunidades y grupos de intervención, que permitan el empoderamiento para la gestión de su propio desarrollo.
- C. Contribuir a la generación de capacidades y oportunidades productivas sostenibles, basadas en los requerimientos del sector económico local.
- D. Ampliar el alcance del SGC a la gestión de programas y proyectos sociales, incorporando oportunidades de mejoramiento, cambios legales y de la norma NTC ISO 9001:2015.
- E. Alinear los objetivos y competencias de los colaboradores con las estrategias organizacionales, promoviendo un clima laboral armónico.

- F. Gestionar de forma sistémica y ordenada el conocimiento relevante para la Fundación, contando con el sistema de información adecuado para este propósito.
- G. Diversificar las fuentes de ingresos para el funcionamiento y el desarrollo de proyectos sociales.

6.6 Población Objetivo

- Niños, niñas y jóvenes.
- Trabajadores portuarios y sus familias.
- Comunidad Educativa.
- Población vulnerable focalizada.

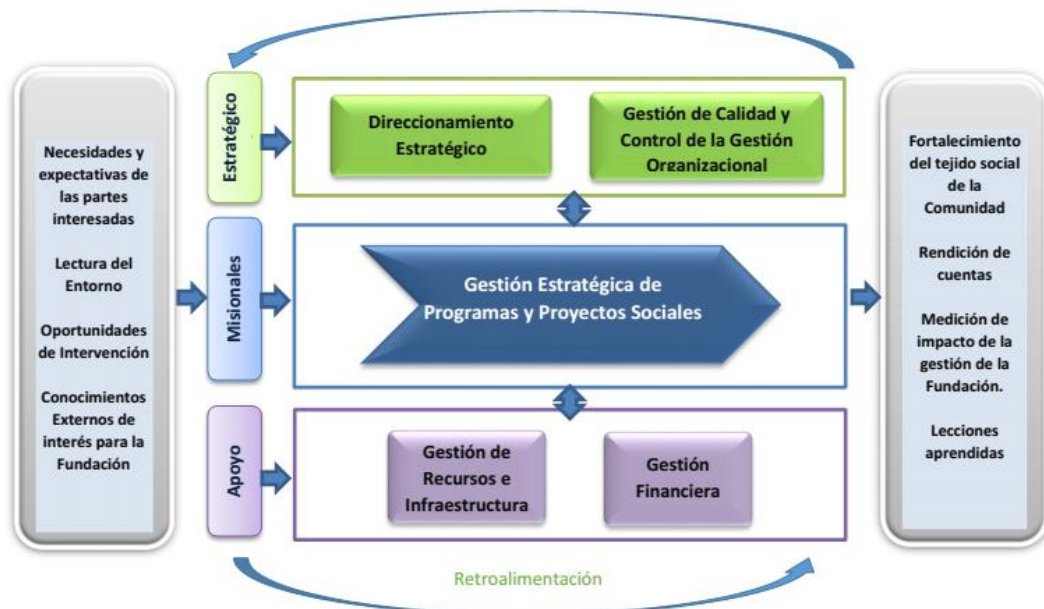
6.7 Valores Corporativos

- Compromiso.
- Confianza.
- Convicción.
- Cooperación.
- Identidad Cultural.
- Respeto.
- Transparencia.

6.8 Mapa de Procesos

Ilustración 6. Mapa De Procesos

	TÍTULO: RED DE PROCESOS	CÓDIGO: R-CC-001
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL	VERSIÓN: 002
	REVISÓ: ADRIANA PATRICIA BARRETO CASTRO	FECHA: 23-03-2018
	APROBÓ: ANDRÉS RAMÍREZ URBANO	



Nota: El alcance de la certificación es la Gestión Estratégica de Programas y Proyectos Sociales.

Tomado de: Mapa de procesos de la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”.

7. Informe de Evaluación a la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”

7.1 Objetivo

Evaluar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, y determinar el cumplimiento de la misma.

7.2 Alcance

Revisión de los documentos que soportan el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

7.3 Planificación de la evaluación.

Para esta evaluación, teniendo en cuenta los numerales y el cumplimiento de la norma, se planificó con el equipo, evaluar aquellos requisitos que se deben dar cumplimiento de acuerdo a la ISO NTC 9001:2015.

Los planes de evaluación comprendieron los siguientes temas:

7.3.1 Elaboración de Listas de Chequeo

La lista de chequeo elaborada por el equipo evaluador conforme a la revisión de los procedimientos y la norma técnica ISO9001:2015.

7.3.2 Revisión de la Documentación de acuerdo en lo establecido en la Norma

En esta actividad los evaluadores realizaron la revisión de los procedimientos e instructivos de acuerdo a cada numeral de la norma ISO NTC 9001:2015, como soporte documental para el proceso de evaluación.

7.3.3 Revisión cumplimiento requisitos legales

En esta actividad los evaluadores realizaron la verificación del cumplimiento de la normatividad que aplica a los procesos y el conocimiento de la misma.

7.4 Desarrollo de la evaluación

En el desarrollo de la evaluación, los evaluadores quienes son estudiantes de la Universidad Del Valle sede Pacífico del programa de Administración de Empresas, autores del presente trabajo, consultaron periódicamente para intercambiar información, valorar el progreso de la evaluación y reasignar las tareas entre los evaluadores.

Se llevaron a cabo entrevistas, los evaluadores solicitaron las muestras necesarias de los registros de los procesos y verificaron el cumplimiento de los objetivos y criterios de la evaluación.

7.5 Hallazgos

Una vez realizada la evaluación a la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, de acuerdo a la Norma NTC ISO 9001:2015 se realizaron los siguientes hallazgos, los cuales se dividen de acuerdo a: conformidades, no conformidades y aspectos por mejorar.

7.5.1 Conformidades

De acuerdo a la evaluación realizada a la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, se hallaron las siguientes Conformidades de acuerdo a la Norma ISO NTC 9001:2015.

Tabla 6. Conformidades

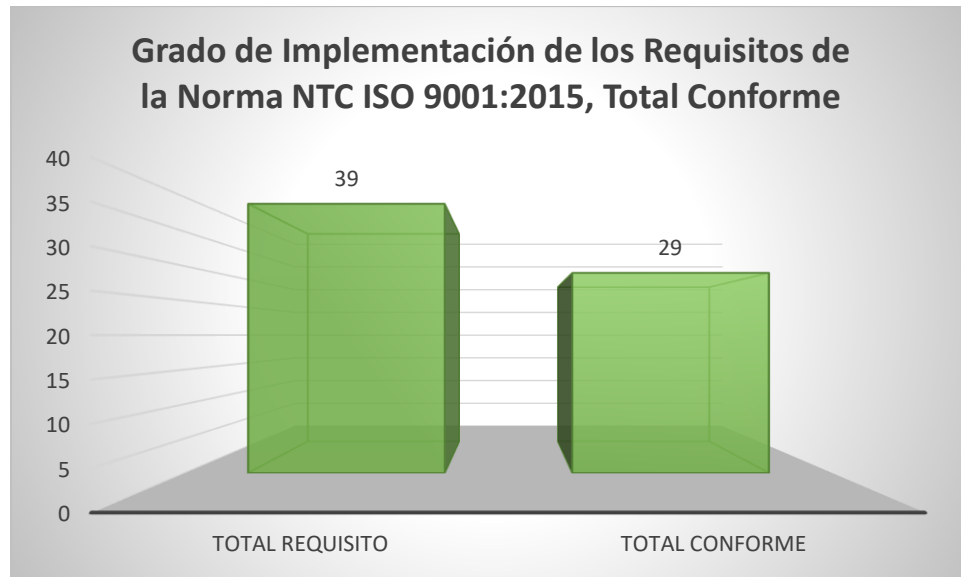
N°	REQUISITO	OBSERVACIÓN
1	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	La organización tiene definido su plan estratégico 2015-2020 realizado bajo metodologías como: Análisis DOFA, Análisis de Brecha, Talleres para analizar los factores internos y externos que afectan el sistema de la gestión de la calidad. Se evidencia a través de la presentación de informes de análisis de Brecha F-DE-004 Y Matriz DOFA F-DE-005
2	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Se tiene establecido el alcance de la gestión estratégica de los programas y proyectos. Además se amplió dicho plan para que tenga cubrimiento de la razón de ser de la fundación y no solamente en el área de educación.
3	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	El sistema de gestión de calidad se establece en 5 procesos: Direccionamiento estratégico, Gestión de Calidad y Control de la Gestión Organizacional, Gestión Estratégica de Programas y Proyectos Sociales, Gestión de Recursos e Infraestructura y Gestión Financiera; los cuales se evidencian de manera clara. Estableciendo políticas, procedimientos, instructivos y recursos necesarios para la operación de la fundación.
4	5. LIDERAZGO 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.1.1 Generalidades.	Se evidencia el compromiso de la alta con el SGC, ya que asigna recursos necesarios, genera espacios de socialización e inducción al SGC con la revisión de la gerencia. Se evidencia con la realización del presupuesto anual en el formato F-GH-012 y el de control de asistencia y entrenamiento F-DE-016.
5	5.1.2 Enfoque al cliente.	La satisfacción se mide por medio de encuestas aplicadas a sus beneficiarios, proveedores y aliados. Se evidencia mapa de procesos actualizado.
6	5.2 Política de la calidad. 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. 5.2.2 Comunicación de la política de calidad.	Se evidencia política de calidad la cual se establece en el manual de calidad y el plan estratégico. Se evidencia que la política de calidad se la comunican a cada uno de sus trabajadores por medio de: Jornadas de inducción, reinducción de personal y remitida por medio de correo electrónico.
7	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	Se evidencia de manera clara la dirección encargada del SGC, a demás en cada procedimiento o instructivo se indica el cargo del responsable de llevar a cabo cada una de las actividades.

N°	REQUISITO	OBSERVACIÓN
8	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	Se evidencian los objetivos de manera clara alineados con la planeación estratégica. La planificación de las actividades, recursos necesarios y tiempo de ejecución se establecen de manera anual en el plan operativo.
9	7. APOYO 7.1 Recursos. 7.1.1 Generalidades.	Se evidencia que se determinan los recursos para necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC.
10	7.1.3 Infraestructura.	Se evidencia que cuentan con una infraestructura acorde a las necesidades actuales para prestar el servicio y dar cumplimiento al SGC, realizando de manera periódica o cuando se requiera mantenimientos de la misma por medio de contratación de personal externo.
11	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	Se evidencia que se desarrollan actividades de bienestar social, jornadas de desarrollo humano con el personal, reuniones de personal, entre otros. Sustentando lo anteriormente mencionado por medio de evidencia que se le presento al equipo evaluador.
12	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. 7.1.5.1 Generalidades.	Se evidencia el seguimiento que se le realiza al SGC, por medio de la medición los indicadores y auditorías internas realizadas por el área encargada (Área Técnica).
13	7.3 Toma de conciencia.	Se evidencia que la organización realiza jornadas de inducción al personal nuevo y reinducción al personal antiguo, reuniones de seguimiento y retroalimentación con relación a las acciones adelantadas, reenvía trimestralmente mensajes de sensibilización. Para que los colaboradores tomen conciencia y cumplan las directrices establecidas en el SGC.
14	7.5 Información documentada. 7.5.1 Generalidades.	Se evidencia que tienen documentado los procedimientos necesarios para la operación de la fundación y los obligatorios de la norma.
15	7.5.2 Creación y actualización. 7.5.3 Control de la información documentada.	Se evidencia que existe un procedimientos que se llama elaboración y control de la información documentada, el cual da las orientaciones sobre cómo se realiza la creación, actualización o anulación de documentos en el SGC.
16	8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control operacional.	Se evidencia que se lleva a cabo la planificación, implementación y control de los procesos, realizando estos anualmente teniendo en cuenta los lineamientos de los órganos de control y presupuesto.
17	8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.2.1 Comunicación con el cliente. 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	Se evidencia los mecanismos con los cuales cuenta la organización para llevar a cabo la retroalimentación con el cliente, realizando anualmente encuestas a proveedores, aliados, beneficiarios anualmente; y trimestralmente a personas que visitan la fundación. Se evidencia que a través de los procedimientos, políticas e instructivos y la normatividad aplicable a la Fundación, determinan los requisitos de los servicios de la organización.

N°	REQUISITO	OBSERVACIÓN
18	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	Se evidencia que se realiza el proceso de revisión y verificación del cumplimiento de los requisitos de los servicios, mediante auditorías internas al SGC, interventoría a los proyectos realizados por los aliados, además se realizan reuniones periódicas con los líderes de cada proceso. La evidencia de los cambios que se realicen en los documentos de requisitos de los servicios, se hace por medio de un formulario magnético o electrónico lo cual permite ir dejando registro de las solicitudes presentadas.
19	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.4.1 Generalidades. 8.4.2 Tipo y alcance del control.	Se evidencia que la fundación cuenta con procesos o servicios prestados por entidades externas (Programa de becas con universidades). El control que se lleva se realiza por medio del suministro de informes e indicadores de desempeños por parte de las instituciones (universidades) acerca de los beneficiarios de programas como becas de educación superior haciendo seguimiento continuo a los estándares de desempeño definidos por la Fundación.
20	8.5 Producción y provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad	Se evidencia que se encuentran formulados los diferentes programas y proyectos en los cuales se establecen las actividades, resultados, indicadores (controles) necesarios para la prestación del servicio. La trazabilidad se realiza en cada una de las actividades, se dejan registros en los cuales se debe establecer claramente fecha, hora, actividad, resultados entre otros, que facilite la trazabilidad mediante los procesos de auditoría interna.
21	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	Se evidencia que se desarrollan acciones una vez prestado el servicio, la cual se realiza por medio de acompañamiento constante en cada uno de los proyectos o procesos.
22	8.5.6 Control de los cambios.	Se evidencia que la implementación, revisión y control de los cambios en la prestación del servicio, la cual se identifican en reuniones de seguimiento y analizan los resultados obtenidos para monitorear y hacer el respectivo control.
23	8.6 Liberación de los productos y servicios.	Se evidencia que se generan acciones para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios que presta la fundación, por medio de lista de chequeo para verificar el cumplimiento de los requisitos se establecen internamente puntos de control por parte de otras áreas que validen la disponibilidad de recursos según la actividad a desarrollar.
24	8.7 Control de las salidas no conformes.	Se evidencia que se lleva a cabo el control de las salidas no conforme por medio de un procedimiento de mejora continua, en el cual se establece las disposiciones para el control de las salidas no conformes.
25	9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Se evidencia que se realiza la planificación de la evaluación de desempeño del SGC, estableciendo en el POA (Plan Operativo

N°	REQUISITO	OBSERVACIÓN
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.1 Generalidades	Anual) anualmente las acciones y los tiempos en los cuales se llevara a cabo el seguimiento, auditorias y demás acciones pertinentes para evaluar el desempeño del SGC.
26	9.1.3 Análisis y evaluación.	Se evidencia que la organización realiza el análisis y la evaluación de la información obtenida en el seguimiento a la prestación del servicio, por medio de los informes que presenta en el comité de gerencia en el cual se toman decisiones a las que haya lugar.
27	9.2 Auditoria interna.	Se evidencia que la fundación cuenta con un programa de auditoria interna, en el cual se realiza seguimiento a los resultados obtenidos en las auditorias, medio de formulario electrónico de mejora continua, en donde los auditores internos son los responsables del cierre de las no conformidades detectadas durante una auditoria interna.
28	9.3 Revisión por la dirección. 9.3.1 Generalidades. 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección. 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.	Se evidencia que la dirección lleva acabo la revisión, la cual se realiza anualmente en donde se revisan los resultados, las entradas y las salidas del desempeño de los procesos, la cual se documenta en el informe de revisión de la dirección. Determinando así a que actividades se le hace el debido seguimiento.
29	10. MEJORA. 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua.	Se evidencia que la organización identifica las acciones correctivas, no conformidades y acciones de mejorar en el SGC, por medio de un formulario electrónico, el cual es diligenciado por el dueño del proceso o por cualquier colaborador de la organización. Al cual se le realiza un seguimiento al cumplimiento y tratamiento de las acciones identificadas. Y el área encargada (Área Técnica) remite esta acción al líder del proceso o responsable del proceso, el cual realiza el análisis y registra el plan de acción, lo implementa de acuerdos a las fechas establecidas en el plan de acciones y posteriormente el área Técnica realiza el seguimiento.

Ilustración 7. Grado de Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, Total Conforme



De acuerdo a la revisión de la documentación implementada por Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, para el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 se identificó un nivel de avance del 74.35%.

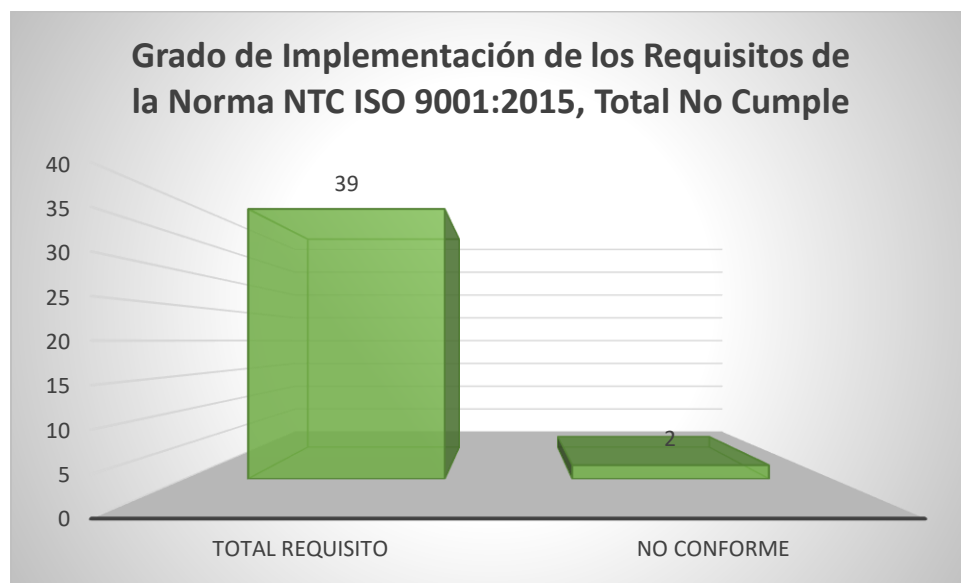
7.5.2 No Conformidades

De acuerdo a la evaluación realizada a la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, se hallaron las siguientes No Conformidades de acuerdo a la Norma ISO NTC 9001:2015.

Tabla 7. No Conformidades

N°	REQUISITO	OBSERVACIÓN
1	7.4 Comunicación.	No se evidencia, que este determinado y establecido la comunicación de la organización con cada una de las partes interesadas, ya que la matriz de comunicación se encuentran en proceso de construcción y de documentación.
2	8.4.3 Información para los proveedores externos."	No se evidencia que se lleve a cabo el control de los procesos y/o servicios desarrollados por entidades externas. Como es el caso del programa de becas, el cual no se evalúa la calidad educativa que brinda la Universidad.

Ilustración 8. Grado de Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, Total No Cumple



De acuerdo a la revisión de la documentación implementada por Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. No se identificaron acciones claras para el 5.13% de los requisitos establecidos por la norma.

7.5.3 Aspectos Por Mejorar

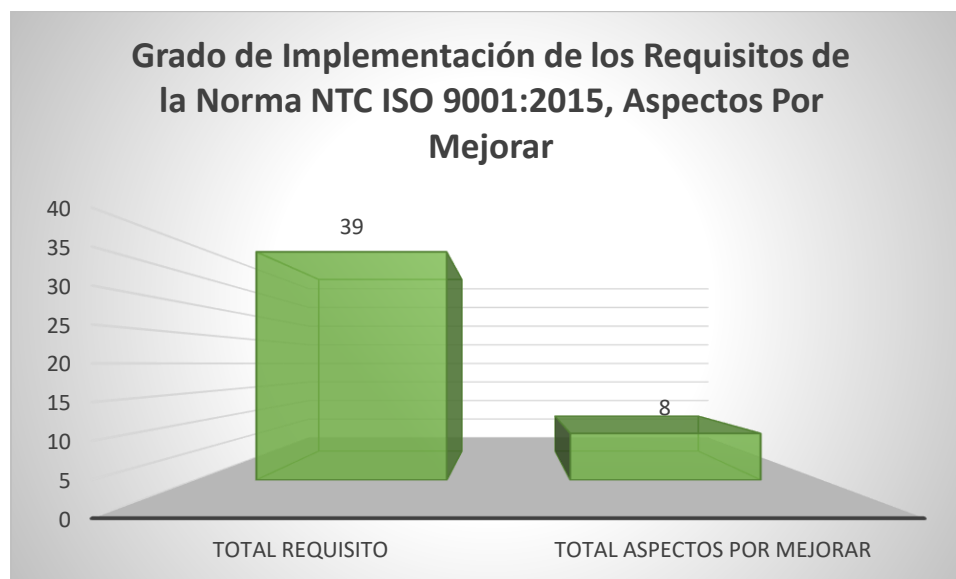
De acuerdo a la evaluación realizada a la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, se hallaron los siguientes aspectos por mejorar de acuerdo a la Norma ISO NTC 9001:2015.

Tabla 8. Aspecto Por Mejorar

Nº	REQUISITO	OBSERVACIÓN
1	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Se evidencia que no se encuentra en su totalidad documentada las partes interesadas, ni la identificación de sus requisitos, necesidades y expectativas. Sin embargo, se indica que ya tienen programado un taller para la identificación de las partes interesadas.
2	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	Se evidencia que falta claridad en los roles, responsabilidad en la organización, ya que están establecidos bajo la norma ISO NTC 9001:2008.
3	6. PLANIFICACION 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	Las Acciones para abordar los riesgos se evidencian los mecanismos para determinar el riesgo, pero no se logró evidenciar los mecanismos para evaluar la eficacia de las acciones para mitigar el riesgo.
4	6.3 Planificación de los cambios.	Se evidencia que se lleva a cabo la planificación de los cambios en el SGC por medio de matriz de identificación de los cambios, la cual se encuentra desactualizada y se recomienda una revisión y actualización de la misma.
5	7.1.6 Conocimientos de la organización.	Se identifica la gestión y determinación del conocimiento necesario para la operación eficaz del SGC de la organización, mediante la matriz de "identificación de conocimiento relevante para la Organización", en la cual se identifican los mismos. Esta se encuentra en proceso de ajuste, teniendo en cuenta los cambios generados en los cargos y procesos de la Organización.
6	7.2 Competencia.	Se evidencia que la Fundación determina la competencia requería de los procesos del SGC, evalúa y realiza seguimiento, pero debe mejorar la ya que la planeación estratégica se realiza una vez al año, y con la transición de la norma se debe modificar.
7	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	Se evidencia que se lleva a cabo la protección de la propiedad de los clientes, en el manual de protección de datos personales. Debido a la transición Actualmente nos encontramos en el proceso de implementación de los requisitos establecidos por la ley para la protección de datos personales. Se incluye en los formatos y demás las clausulas necesarias para la autorización del manejo de la

N°	REQUISITO	OBSERVACIÓN
		información de propiedad del cliente. De igual manera se generan los controles desde gestión documental para el archivo de la documentación.
8	8.5.4 Preservación.	Se evidenció que se lleva a cabo la preservación de las salidas en la prestación del servicio, la cual se realiza por medio de backup, de manera diaria y mensual, pero algunos colaboradores no realizan esta tarea de manera diaria, lo cual puede generar pérdida de información en caso de algún inconveniente (pérdida, daño, robo, entre otros) del equipo de cómputo donde esta almacenada la información del colaborador .

Ilustración 9. Grado de Implementación de los Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, Total Aspectos Por Mejorar



De acuerdo a la revisión de la documentación implementada por Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano”, para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, se identificó que a pesar de haberse adelantado acciones para el cumplimiento de la misma en un 20.51 % hace falta la implementación de algunas acciones que permitan dar un cumplimiento al 100% de los requisitos establecidos por la norma.

8. Conclusiones

La elaboración y puesta en marcha del diagnóstico-evaluación permitió al equipo evaluador conocer de forma más detallada la estructura operativa de la organización objeto de estudio junto con su filosofía-política de calidad y servicio, tan importantes para comprender la esencia de su objeto social.

En primera instancia, en aras de cumplir el primero de los objetivos específicos de este trabajo investigativo, se partió por determinar el alcance del SGC en la organización, donde se pudo definir que el Sistema de Gestión de Calidad en la Fundación de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura Fabio Grisales Bejarano tiene como finalidad la certificación sólo de los procesos misionales, y es en este mismo sentido donde se definen las áreas que engloban dichos procesos, sobre las cuales se realizará el diagnóstico situacional, en aras de contribuir al alcance de los objetivos de calidad propuestos por la organización.

En este mismo sentido, se identificaron los procesos y subprocesos que se llevan a cabo y que juegan un papel sumamente importante dentro de la cadena de valor junto con sus responsables, alcance de los mismos y mecanismos de medición, de esta forma se genera un mayor grado de apropiación con relación a estos tópicos lo que facilita una mejor comprensión de la información obtenida por la población evaluada.

A este punto, es válido resaltar que con respecto al diagnóstico situacional anteriormente mencionado se puede indicar que en la organización existe por parte de los colaboradores una cultura orientada a la calidad, que la disposición por parte de cada uno de estos hacia la implementación de la mejora continua en los procesos y una filosofía de calidad arraigada se evidencia en el apropiamiento de una cultura dedicada al servicio y la satisfacción plena de las

necesidades de las partes interesadas para la fundación. En síntesis, este SGC es concreto y pertinente acorde a las necesidades de la organización y se encuentra ampliamente compartido por los colaboradores.

Por último, se determinaron los objetivos misionales sobre los cuales se centrará la atención en aras de obtener el ciento por ciento de conformidad siendo en primera instancia el proceso de “Comunicación”, el cual durante la evaluación no se evidenció que estuviese claramente determinado con cada una de las partes interesadas y en este sentido, es claro que la comunicación es un elemento clave para obtener la máxima eficiencia y de este modo garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos. Así pues, también se determinó que el proceso “Información para los proveedores” debe ser atendido con especial atención, dado que no se evidencia un mecanismo definido de control hacia los procesos y/o servicios llevados a cabo por elementos externos a la organización y el respectivo seguimiento al cumplimiento de las especificaciones de la Fundación para la prestación de sus servicios.

Finalmente, es preciso resaltar que el compromiso de la alta gerencia en conjunto con el trabajo mancomunado con los colaboradores termina redundando en garantía de consecución de los objetivos de calidad propuestos por la organización, siendo además el Sistema de Gestión de Calidad la herramienta guía por excelencia que permite el direccionamiento estratégico hacia una política de calidad orientada al servicio y la satisfacción de todas las partes interesadas. De este modo, es válido cerrar diciendo que la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura Fabio Grisales Bejarano se encuentra preparada para afrontar un proceso de certificación de sus procesos misionales ya que ha venido trabajando los requerimientos de la norma de su área de dirección técnica y en la actualidad cuenta con un plan estructurado y detallado de transición, el cual se encuentra en su fase final y que a la luz de la normatividad es propicio para alcanzar la

certificación, no siendo esta el fin último que se propone, sino el medio para garantizar a todas las partes involucradas plena satisfacción.

9. Recomendaciones

Es necesario realizar la actualización de la matriz de cambios desarrollada por la organización, la cual pese a que se ha venido actualizando paulatinamente desde la publicación de la versión 2015 de la NORMA ISO 9000:1 aún no ha incluido temas relevantes de la actualidad en aspectos como lo político, lo social, lo tecnológico entre otros.

Realizar la determinación y sensibilización de los canales comunicacionales en la organización, es decir, definir la forma en que los colaboradores transmiten la información a sus pares y en este mismo sentido, la forma en que es entregada una respuesta oportuna y efectiva de estos últimos, facilitando así la claridad de la información y la calidad de la retroalimentación.

Es importante, que la organización defina un específico plan de control para hacer seguimiento a los procesos y/o servicios llevados a cabo por proveedores externos, ya que estos también forman parte de la cadena de valor y son un elemento relevante dentro del cumplimiento de los objetivos de calidad que la organización se plantea.

Se recomienda continuar con el proceso que se ha venido adelantando por parte de la Dirección Técnica de Calidad en miras de la realización de la transición a la última versión de la norma, en este sentido la organización debe seguir fortaleciendo aquellos puntos en los que ya ha alcanzado el lleno de requerimientos y de igual forma atender aquellos en los cuales en este proceso de evaluativo se evidenció que debe poner especial atención en miras de cumplir con los tiempos y objetivos propuestos en materia de certificación de su Sistema de Gestión de Calidad.

LISTA DE REFERENCIAS

- Autores, V. (2017). *Guía de aplicación de la ISO 9001:2015 ¿Qué hacer?. Asesoramiento de ISO/TC 176*. ICONTEC.
- Bonfante, L. A. (2015). *Perspectivas de la calidad en la gestion de las empresas. Conceptos y experiencias*. Santiago de Cali: Faculta de ciencias de la administración. Universidad del Valle.
- DANE. (s.f.). *GeoPortal*. Recuperado el 3 de Octubre de 2017, de Estimaciones y proyecciones de población 1985 - 2020: <https://geoportal.dane.gov.co/v2/?page=elementoEstimaciones>
- ICONTEC. (2016). *ICONTEC Internacional* . Obtenido de Icontec Internacional: <http://www.icontec.org/NC/QS/Paginas/Nh.aspx>
- ISO. (2018). *Guia de Aplicación de la ISO 9001:2015*. Vernier, Geneva: Grafismo Impresores Ltda.
- Jiméne, A., Ruiz, A., López, N., Calle, G., Pachón, J., Gutiérrez, N., & Juan, G. (Mayo de 2011). Resultado y Análisis municipal. Santiago de cali, Valle del cauca, Colombia.
- Méndez Álvarez, C. E. (2001). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Palacios Blanco, J. L. (2012). *Administración de la Calidad*. Mexico DF: Trillas.
- Sosa Pulido, D. (2006). *Administración por calidad, un modelo de calidad total para las empresas*. Balderas95, Mexico, D.F: Limusa S.A.
- Vargas, A. (20 de Marzo de 2012). *Gestrategia*. Obtenido de Gestión Estratégica Para las Organiaaciones Sociales: http://www.gestrategica.org/templates/noticias_detalle.php?id=719

ANEXOS

Formato de Revisión de los Procesos.

PROGRAMA REVISIÓN DE PROCESOS
(Auditoría Interna de Calidad Fundación SPRBFG)

FECHA DE ELABORACIÓN	
DÍA	MES

[illegible]

Formato de Lista de Actividades Claves.

LISTADO DE ACTIVIDADES CLAVES AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
FUNDACION SOCIEDAD PORTUARIA DE BUENAVENTURA FABIO GRISALES BEJARANO

FECHA DE ELABORACIÓN		
DÍA	MES	AÑO

PROCESO:
SUBPROCESO:

[illegible]

Auditor o Equipo Auditor: