

2008-03-26

**MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO EMPRESAS
Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)**



E: MANAGEMENT MODEL FOR MICRO AND SMALL
ENTERPRISES

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: calidad; servicio; comercio; requisitos;
micro-empresas; pequeñas empresas;
venta-comercio.

I.C.S.: 03.080.99

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC 6001 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2008-03-26.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 200 Gestión en Mipymes.

2 PUBLICIDAD 8 MERCADEO	INSTITUTO NACIONAL DE CONSULTORÍA
ACTUAR FOMIPYMES	EN CALIDAD -INALCEC-
APOYAR	MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y
ASESORÍA Y CAPACITACIÓN PARA EL	TURISMO
LIDERAZGO -ASCAL-	OMB CONSULTORÍA
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE MICRO,	RE'EM
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA -ACOPI-	SAHLEM CREACIONES Y CONFECCIONES
BAÑO DE LUNA	LTDA.
CORPORACIÓN CYGA	SECRETARÍA DISTRITAL DE
CURTIEMBRE LA GAVIOTA	DESARROLLO ECONÓMICO -ALCALDÍA
FEDERACIÓN NACIONAL DE	DE BOGOTÁ-
COMERCIANTE -FENALCO-	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -
FRUVITAL	SENA-
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA	TERRAHELIX
ANDINA	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	UNIVERSIDAD DEL ÁREA ANDINA
HIGH LIGHTS	UNIVERSIDAD LIBRE
I.B.S. DISEÑOS	VISIÓN CONSULTORÍA, UNIVERSIDAD DE
IGORAI	LA SABANA

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE	ASTEC
INDUSTRIALES DEL CALZADO, EL CUERO	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
Y SUS MANUFACTURAS -ASICAM-	-COMPENSAR-

CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA
EQUIDAD DE LA MUJER
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO
DE LA MICROEMPRESA
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO
INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL
SECTOR DEL CUERO Y CALZADO -
CORINCA-
FUNDACIÓN CORONA
FUNDES COLOMBIA
MEGALITE LTDA.

MODA Y ARTE
QUALITY SYSTEMS INTERNATIONAL &
CÍA. LTDA.
RONELLY S.A.
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA GRUPO
REGIONAL
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. DEFINICIONES.....	1
3. DESARROLLO	5
3.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN.....	5
3.2 PROCESOS OPERATIVOS	6
3.3 PROCESOS DE APOYO.....	8
BIBLIOGRAFÍA.....	11

**MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO EMPRESAS
Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)**

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en micro empresas y pequeñas empresas de cualquier sector económico, tanto de bienes como de servicios, en un entorno de negocios actual que les permita:

- demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables;
- fortalecer su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua.

La aplicación de esta norma facilita la implementación de los modelos internacionales de los sistemas de gestión, tales como ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, entre otros.

2. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, se aplican las siguientes definiciones:

2.1 Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.2 Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

NOTA 3 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.3 Características. Rango diferenciador.

NOTA 1 Una característica puede ser inherente o asignada.

NOTA 2 Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

NOTA 3 Existen varias clases de característica, tales como:

- físicas, (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas).
- sensoriales, (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y oído).
- de comportamiento, (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad)
- de tiempo, (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad).
- ergonómicas, (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas).
- funcionales, (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).

NOTA 4 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.4 Competitividad. Capacidad para suministrar bienes o servicios de manera igual o más eficientemente que sus competidores.

2.5 Desempeño. Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.

2.6 Documentos. Información y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

NOTA 4 Adaptada de la norma NTC ISO 9000:2005.

2.7 Eficacia. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.8 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.9 Estrategia organizacional. Dirección global de la organización, que estipula las directrices por seguir para alcanzar los objetivos determinados. Se hace operativa a través de los planes de acción.

2.10 Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

2.11 Innovación. Es la introducción de un nuevo producto, o una mejora significativa a un producto ya existente (bien o servicio), un proceso, un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.

2.12 Mecanismos de control. Acciones que permiten prevenir o corregir, o ambos, errores que afectan el logro de un objetivo.

2.13 Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

NOTA 1 El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para mejorar en un proceso continuo, a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

NOTA 2 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.14 Microempresa.

- Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o,
- Activos totales, excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

2.15 No conformidad. Incumplimiento de un requisito

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.16 Pequeña empresa.

- Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, ó
- Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5 000) salarios mínimos mensuales vigentes.

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

NOTA Para un procedimiento documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “ documento de procedimiento”.

2.18 Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

2.19 Producto. Resultado de un proceso.

NOTA 1 Existen cuatro categorías genéricas de producto:

- a) Servicios (por ejemplo, transporte).
- b) Software (por ejemplo, programas de computador, diccionarios).
- c) Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor).
- d) Materiales procesados (por ejemplo, lubricantes).

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante, por ejemplo, el producto ofrecido “ automóvil” está compuesto por hardware (por ejemplo, las ruedas), materiales procesados (por ejemplo, combustible, líquido refrigerante), software (por ejemplo, los programas informáticos de control del motor, el manual del conductor), y el servicio (por ejemplo, las explicaciones relativas a su funcionamiento proporcionadas por el vendedor).

NOTA 2 Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de impuestos);
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

El software se compone de información, generalmente es intangible y puede presentarse bajo la forma de propuestas, transacciones o procedimientos.

El hardware es generalmente tangible y su cantidad es una característica contable. Los materiales procesados generalmente son tangibles y su magnitud es una característica continua. El hardware y los materiales procesados frecuentemente son denominados como bienes.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.20 Producto no conforme. Bien o servicio que no cumple los requisitos establecidos.

2.21 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general, los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

NOTA 3 Adaptada de la norma NTC-ISO 9000:2005.

2.22 Requisitos legales. Condiciones necesarias ordenadas por la autoridad competente para regular aspectos de carácter normativo y de obligatorio cumplimiento.

2.23 Requisitos reglamentarios. Condiciones o preceptos ordenados por la autoridad competente; para la ejecución de una ley o el cumplimiento de los requisitos de un mercado específico o un sector determinado.

2.24 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 3 Adaptada de la norma NTC ISO 9000:2005.

2.25 Inspección. Examen de diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO/IEC 17000:2005, Ver conceptos relativos a la gestión NTC-ISO 9000:2005.

2.26 Ensayo. Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

NOTA Adaptada de la norma NTC-ISO/IEC 17000:2005, Ver conceptos relativos a la gestión NTC-ISO 9000:2005.

3. DESARROLLO

3.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN

3.1.1 Planificación y direccionamiento

3.1.1.1 La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada su estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua (fortalecimiento interno, innovación, crecimiento, entre otros).

3.1.1.2 La dirección debe identificar implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos, dependiendo del sector en el cual realiza sus actividades o el mercado al cual dirige sus bienes o servicios o ambos.

NOTA Dentro de los requisitos legales, se deben considerar, por ejemplo, legislativos, ambientales, productos, laborales, tributarios, financieros, entre otros.

3.1.1.3 La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que éstos son de dirección, operacionales y de apoyo.

3.1.1.4 Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados.

3.1.1.5 Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine.

3.1.2 Evaluación de la gestión

3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida, las actividades de análisis y evaluación necesarias relativas a:

- el cumplimiento de la estrategia organizacional, incluyendo el uso de indicadores;
- la satisfacción del cliente;
- el desempeño de los procesos para la organización;
- la implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos.

3.1.2.2 Con base en las anteriores actividades, la dirección debe implementar, planes de mejora continua, que incluyan:

- proyectos para mejorar el desempeño;
- acciones correctivas para eliminar las causas de los problemas detectados;
- acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales.

Estos planes deben incluir análisis de causas, acciones para eliminar las causas detectadas, responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados. Los resultados de la evaluación de la gestión deben ser comunicados dentro de la organización, se deben generar registros de estas actividades, incluyendo la determinación de su eficacia.

Para los proyectos de mejora se debe determinar la relación beneficio costo.

3.2 PROCESOS OPERATIVOS

3.2.1 Gestión comercial

La empresa debe planificar, documentar, implementar, y mantener actualizado su proceso de gestión comercial que incluyan las siguientes actividades como mínimo:

- identificar el mercado objetivo;
- investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo;
- analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas;
- definir las políticas y estrategias de ventas;
- establecer el sistema de comercialización de producto (véase el numeral 2.19);
- formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales;
- realizar las actividades de venta y distribución del producto o servicio o ambos de acuerdo con lo pactado con el cliente;
- realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos;
- evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente.

NOTA Los acuerdos y compromisos pueden estar formalizados a través de contratos, ordenes de compra, actas, solicitudes de servicio, convenios, entre otros.

3.2.2 Planificación del producto (véase el numeral 2.19) y de sus procesos de realización

3.2.2.1 Planificación de productos (véase el numeral 2.19)

La empresa debe definir y documentar las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos (véase numeral 2.19), por suministrar.

NOTA Para bienes, la especificación puede contener características como por ejemplo: condiciones de empaque, embalaje y recomendaciones de uso, incluyendo los criterios de aceptación para cada una de éstas.

3.2.2.2 Planificación y desarrollo de procesos

Se debe planificar y documentar el proceso de realización del producto (véase el numeral 2.19), en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, desde la recepción de la información sobre las características del producto o servicio, hasta la entrega al destino final, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.

3.2.3 Diseño y desarrollo de productos

Cuando la empresa defina o modifique las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, debe establecer, documentar y ejecutar un plan de diseño que incluya: objetivo del diseño, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa.

Durante la ejecución del plan de diseño, se deben generar registros de revisión de cada etapa frente a los objetivos del diseño, verificación y validación de los resultados finales del mismo.

3.2.4 Gestión de compras

La empresa debe:

- definir y documentar el proceso de compra del producto (materias primas, insumos, productos terminados, entre otros) o requerimientos del servicio;
- definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales;
- definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios;
- definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento;
- verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados;
- definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.

3.2.5 Producción de bienes o prestación del servicio

La empresa debe establecer un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:

- tipos de producto (véase el numeral 2.19), por generar;
- definición y asignación de capacidad requerida;
- asignación de recursos (incluyendo materias primas, insumos, personal, equipos, e información, entre otros).

Dependiendo del tipo de producto (véase el numeral 2.19), la empresa debe:

- definir las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio;

- fabricar el bien o prestar el servicio bajo las condiciones especificadas;
- identificar el producto, si es aplicable, en cada una de las etapas de producción o prestación del servicio;
- establecer y aplicar los métodos de control de proceso;
- realizar la validación del proceso productivo, del producto ó prestación del servicio de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido;
- establecer y aplicar los métodos de verificación, tales como ensayos o inspecciones, con el fin de evaluar la conformidad del producto (véase el numeral 2.19) con los requisitos especificados, generando los registros que evidencien la conformidad del mismo;
- definir y aplicar procedimientos para la identificación y control del producto no conforme;
- presentar y entregar el producto según los requisitos especificados;
- definir una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado;
- definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.

3.3 PROCESOS DE APOYO

3.3.1 Recursos humanos

La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, para esto, la organización debe:

- definir las funciones y responsabilidades del personal;
- establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación (capacitación y/o entrenamiento), habilidades y experiencia apropiadas;
- identificar las necesidades de formación (capacitación y/o entrenamiento) propias del cargo;
- establecer, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación o entrenamiento, de acuerdo con las necesidades detectadas;
- mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas;
- evaluar periódicamente el desempeño del personal y mantener registros, de los resultados;
- realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.

3.3.2 Gestión de la información

La empresa debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita:

- tener acceso a la información confiable y oportuna;
- analizar e interpretar adecuadamente la información;
- proteger la información relevante para las actividades de la empresa.

Esta información debe servir de base para la evaluación de la gestión, según su relevancia.

NOTA Esta información puede ser empleada para la formulación de indicadores de gestión.

3.3.2.1 Control de documentos

Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determine ó la ley se lo exija como necesarios, deben estar formalmente aprobados por la autoridad que se defina para tal fin; deben estar vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran; también se debe evitar el uso de documentos obsoletos.

NOTA Algunos de los documentos pueden ser externos como información legal, reglamentaria, información de clientes y proveedores; normas nacionales o internacionales e internos como procedimientos, instructivos, manuales, balance y estado de resultados, entre otros.

3.3.2.2 Control de registros

Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del sistema de gestión frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determine como necesarios, deben ser legibles, identificables y recuperables. Se deben mantener almacenados en forma segura y ordenada, durante el tiempo de conservación que se defina en la empresa ó defina la ley.

3.3.3 Gestión financiera

La empresa debe mantener actualizada la información relacionada con:

- la identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos;
- los costos de sus bienes o servicios y mantener registros de los cálculos de éstos;
- el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas;
- los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.

NOTA Para ello se pueden utilizar instrumentos tales como presupuestos y flujos de caja.

3.3.4 Gestión de recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)

La empresa debe:

- Disponer de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos (véase el numeral 2.19);

- Determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura y de los equipos que le permitan su funcionamiento adecuado;
- Cuando sea aplicable, debe tener verificados y calibrados los equipos de medición y los correspondientes registros.

BIBLIOGRAFÍA

NORMAS

NTC 2194, Vocabulario de términos básicos y generales en metrología.

NTC 5254, Gestión del riesgo.

NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

NTC-ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9004, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

NTC-ISO 10002, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

NTC-ISO 10006, Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en proyectos.

NTC-ISO 10012, Sistemas de gestión de la medición. Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición.

NTC-ISO 10015, Gestión de la calidad. Directrices para la formación.

NTC-ISO 14001, Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

NC-ISO 17000, Evaluación de la Conformidad.

NTC-ISO 19011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiente.

GTC-ISO/TR 10013, Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.

GTC-ISO/TR 10017, Orientación sobre técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000.

NTC-OHSAS 18001, Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional.

NCH 2909, Sistemas de gestión. Requisitos fundamentales para la gestión pyme.

UNE 175001-1, Calidad del servicio para pequeño comercio. Parte 1. Requisitos generales.

UNE 175001-2, Calidad del servicio para pequeño comercio. Parte 2. Requisitos para pescaderías.

PUBLICACIONES

- ISO 9000:2000, Guía para las pequeñas empresas.
- Manual de habilidades para auditoría.

- Medición de la satisfacción del cliente.
- ISO 9000 y la planificación de la calidad.
- Administración de los costos de la calidad.
- Gestión de la calidad en los procesos financieros.
- Guía para el uso de la NTC 5254, Gestión del riesgo- dentro del proceso de auditoría interna.
- Modelos de excelencia empresarial (Premio Colombiano a la calidad, Malcom Baldrige, EFQM e IBEQ).
- Ley 905 de 2004 según artículo 2°, las definiciones de micro, pequeña y mediana empresa.