

INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL IMPLEMENTACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS WEB EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE
DOSQUEBRADAS

CARLOS ANDRÉS PEÑA RUIZ

UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

2010

INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL IMPLEMENTACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS WEB EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE
DOSQUEBRADAS

CARLOS ANDRÉS PEÑA RUIZ

Informe de Práctica Profesional

Tutor

Cesar Augusto Tabares Isaza

Ingeniero Electricista candidato a especialista en redes de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES
DEPARTAMENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

2010

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado con todo mi amor hacia Dios, mi madre Rosalba Ruiz Cardona y mi padre José Diomel Peña Sánchez, quien sin su ayuda no hubiera podido sacar adelante la mayoría de éxitos en mi vida incluyendo el desarrollo y conclusión de mi práctica profesional.

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus sinceros agradecimientos a:

Rosalba Ruiz Cardona, por sus valiosas orientaciones.

José Diomel Peña Sánchez, por todo el apoyo incondicional.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
2.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	13
2.2. VISIÓN.....	15
2.3. POLÍTICA DE CALIDAD	15
3. DEFINICIÓN DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN.....	17
4. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN.....	18
5. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE DEPENDENCIAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS.....	19
6. EJE DE INTERVENCIÓN.....	21
7. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN	22
8. OBJETIVO GENERAL.....	23
9. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
10. REFERENTE CONCEPTUAL.....	25
10.1. PHP	25
10.2. SOFTWARE LIBRE.....	27
10.3. ARQUITECTURA CLIENTE SERVIDOR	30
10.4. MySQL.....	34
10.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTENIDOS CMS.....	36
10.6. JOOMLA!	39
11. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	40
11.1. DISEÑO DE LOS LISTADOS MAESTROS WEB	41
11.2. DOCUMENTACIÓN DEL SITIO WEB.....	63
12. CONCLUSIONES.....	64
13. RECOMENDACIONES.....	65
14. BIBLIOGRAFÍA	66

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1. Software Libre.....	26
Gráfico 2. Listado Maestro Gestión de Calidad.....	41
Gráfico 3. Listado Maestro Registro Mercantil y Jurídica.....	42
Gráfico 4. Listado Maestro Sistemas.....	43
Gráfico 5. Listado Maestro Comercio Internacional.....	44
Gráfico 6. Listado Maestro Proyectos.....	45
Gráfico 7. Listado Maestro Gestión Financiera.....	46
Gráfico 8. Listado Maestro Gestión Estratégica.....	47
Gráfico 9. Listado Maestro Formación Empresarial y Logística	48
Gráfico 10. Listado Maestro Compras.....	49
Gráfico 11. Diseño WEB Gestión de Calidad.....	50
Gráfico 12. Diseño WEB Sistemas.....	52
Gráfico 13. Diseño Comercio Internacional.....	53
Gráfico 14. Diseño WEB Proyectos	54
Gráfico 15. Diseño Gestión Financiera.....	55
Gráfico 16. Diseño WEB Gestión Estratégica.....	56
Gráfico 17. Diseño WEB Formación Empresarial y Logística	58
Gráfico 18. Diseño WEB Gestión Humana.....	58
Gráfico 19. Diseño WEB Compras.....	59
Gráfico 20. Diseño WEB Normas de Empresa.....	60
Gráfico 21. Diseño WEB Plantilla General Listados Maestros.....	60
Gráfico 22. Diseño WEB Mapa de procesos Interactivo.....	61
Gráfico 23. Banner Cuarto Encuentro Tecnológico.....	95
Gráfico 24. Banner Horario Navideño.....	95
Gráfico 25. Banner Inversión	95
Gráfico 26. Banner SIDOD.....	96
Gráfico 27. Banner PLM.....	96

LISTA DE ANEXOS Y APÉNDICES

Anexo A: Términos y Definiciones de Joomla!.....	66
--	----

GLOSARIO

Referirse al ANEXO A :TÉRMINOS Y DEFINICIONES DE JOOMLA!

RESUMEN

RESUMEN	ABSTRACT
<p>En este documento se encuentra contenida la documentación del proceso de práctica profesional realizado en la Cámara de Comercio de Dosquebradas por Carlos Andrés Peña Ruiz, estudiante de décimo semestre del programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de la Universidad Católica Popular del Risaralda. El proyecto comprende tres elementos claves: El desarrollo de un portal WEB dedicado a la administración de documentación del sistema de gestión de calidad de la organización, la generación de toda la documentación del sitio web http://www.camado.org.co y la capacitación al personal departamento de sistemas de la organización sobre la administración de contenido de dicho portal.</p>	<p>In this document you can find the documentation about the work of professional practice made in the Chamber of Commerce of Dosquebradas by Carlos Andrés Peña Ruiz, student of tenth level in the Systems and Telecommunications Engineering at the Catholic and Popular University of Risaralda.</p> <p>The project has three essential facts: Development of a WEB Site for the documentation management of the system of quality in the organization, generate all documentation of the WEB Site http://www.camado.org.co and instruct the personal of the systems department of the organization about the content management of that WEB Site.</p>

1. INTRODUCCIÓN

El hombre siempre ha estado buscando mejorar cada día su eficiencia en las labores cotidianas, desarrollando soluciones rápidas y precisas que le ayuden en la realización de sus actividades.

Actualmente las organizaciones buscan optimizar sus servicios al máximo nivel, buscando desarrollos innovadores que permitan a sus miembros disponer de todos los recursos informáticos necesarios para la investigación, formulación y seguimiento de proyectos. La Internet junto y las TICS se convierten en herramientas indispensables para llevar a cabo dicho proceso.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con un portal WEB de información y consultas, lo que permite a los empresarios, personas interesadas y a los miembros de la organización acceder a un amplio conjunto de información en cualquier momento y con un nivel de disponibilidad muy alto. La administración de contenido y el desarrollo de nuevos elementos para el sitio WEB son indispensables, ya que debe de estar actualizada la información y las aplicaciones reflejando todos los cambios a nivel estructural y comercial de la organización.

Un elemento importantísimo es el nivel de certificación en las empresas, en éste caso la ISO (International Organization for Standardization) define la certificación para la Cámara de Comercio de Dosquebradas en el área de seguimiento de procesos en cada departamento. Se pretende crear un portal WEB desarrollado con herramientas libres dentro del servidor WEB remoto empleado para el hosting del sitio <http://www.camado.org.co/> para que los miembros de la organización puedan acceder a todo el material informático correspondiente a su departamento en el cual se describen todos los procesos, formatos y documentación en cada área de la empresa. Dicho portal WEB será <http://isosgc.camado.org.co/>.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la organización: Cámara de Comercio de Dosquebradas.

Dirección: calle 41 # 15-25 Barrio Buenos Aires Dosquebras.

Teléfono: 3228599. Fax: 3427045.

Página web de la organización: <http://www.camado.org.co/>.

NIT: 800.101.632-0

Sector al que pertenece la organización: Industrial y comercial.

Actividad a la cual se dedica la organización y líneas que produce o servicios que presta: Fortalecer la pequeña, mediana y gran empresa; mediante la creación de programas de desarrollo industrial y trabajos con entidades nacionales e internacionales.

Número de trabajadores: 25.

Áreas con que cuenta la organización:

- Presidencia Ejecutiva.
- Subdirección de programas y proyectos.
- Coordinación administrativa.
- Coordinación de Comercio Internacional.
- Sistemas.
- Jurídica.
- Registro mercantil.

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Cámara de Comercio de Dosquebradas, fue fundada el 23 de abril 1990, mediante decreto 847 del Ministerio de Desarrollo económico por iniciativa del sector privado con la finalidad de fortalecer la pequeña, mediana y gran empresa; mediante la creación de Programas de Desarrollo Industrial y trabajos con entidades nacionales e Internacionales.

Primera junta directiva principal:

- Fernando Vega Garcés.
- Jorge M Bacca Compodonico.
- Alicia Appel de Levy.
- Carlos Arturo Franco Gil.
- Oscar León Daza.
- Fabio Villegas Ramírez.

Suplentes:

- Ofelia Cardona Orozco.
- Luís Alfonso Ossa Botero.
- Miriam Palacio de Castaño.
- Manuel García Barrios.
- Adiel Botero Guzmán.
- Roberto Florez Hidalgo.

Representantes del gobierno nacional:

- Luz Mary Valencia Correa.
- Diego Cifuentes García.
- Jairo Esteban Zapata.
- Gilberto Cardona López.
- Carlos Enrique Díaz Gallego.
- José Oscar Giraldo R.

En este decreto se precisa el procedimiento para iniciar funciones posterior a recibir de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal todos los expedientes y hojas de vida de las empresas, personas naturales y jurídicas que es encontraban desarrollando actividades generales y debían inscribirse en esa ciudad.

Luego de dicho trámite, se logra oficialmente instalar toda la base de datos e Información correspondiente el 10 de junio de 1990, con una estructura administrativa compuesta por:

Primer Presidente Ejecutivo:

- William Franco Castañeda.

Primer Presidente de Junta Ejecutivo:

- Fernando Vega Garcés.

Sus presidentes ejecutivos han sido:

- Fernando Vega Garcés.
- Alicia Appel de Levy.
- Alban Toulemond.
- Hernán Villegas Velásquez.
- Julián Quintero.
- Gabriel Guerrero Martínez.

Posteriormente a este proceso de instalación de la Cámara de Comercio de Dosquebradas ha tenido un total de Cuatro juntas Directivas con un total de 44 integrantes que han representado sectores tales como la madera, metalmecánica, alimentos, distribuidores, confecciones y textiles, plásticos, comercio al detal, tiendas por departamentos, construcción.

Sus representantes ejecutivos han sido:

- William Franco Castañeda.
- Samuel Guzmán.
- Manuel Salvador García.
- John Jaime Jiménez Sepúlveda.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas es una entidad sin ánimo de lucro que busca representar a los diferentes empresarios y a la comunidad en general en la satisfacción de sus principales necesidades dentro de su jurisdicción y en aquellas que lo requieran.

Complementa, desarrolla y promueve las funciones que el Estado nos delegue, además de todas aquellas acciones económicas y sociales que el medio nos exija a favor de los empresarios y de la sociedad en su conjunto. Nos apoyamos en mejores niveles tecnológicos y en el talento humano, y nos exigimos un alto grado ético en todas las actividades que realizamos generen confianza en todos los sectores del país y del mundo con los que interactuamos.

2.2. VISIÓN

Ser los líderes en el desarrollo social, cultural y económico de nuestra región, satisfaciendo las diferentes necesidades de los empresarios de la misma, apoyando la gestión y construcción de nuevas organizaciones, en forma exitosa, cuya resultante sea la generación de empleo, una vida armónica para sus habitantes y una ciudad con las condiciones, ideales para cohabitar. Además ser una organización que contribuya con la Dirección Municipal en el logro de las metas sociales, competitivas y con eficiencia avanzada y responsabilidad.

2.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio de Dosquebradas tiene como Política de Calidad proporcionar servicios que satisfagan altamente los requerimientos establecidos por nuestros clientes. Así mismo, nos comprometemos con esta política, a cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la entidad. Esta Política de Calidad esta basada en los siguientes principios fundamentales:

- El trabajo en equipo y la solución de problemas son la base del éxito de la entidad. La calidad de los servicios que ofrecemos, es nuestra permanente preocupación.
- La educación, la capacitación y el entrenamiento de nuestro personal son la base del desarrollo del recurso humano.
- La constante búsqueda de las relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros clientes y comunidad en general.
- El estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Estado y los entes de control.

3. DEFINICIÓN DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN

El área de intervención del practicante es Desarrollo de Software.

4. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN

Actualmente la Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con un portal WEB diseñado en marzo de 2009 por la empresa Ambientes Virtuales.Com. Uno de los principales motivos para conseguir un practicante del programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones fue la necesidad de mantener el sitio actualizado sin necesidad de involucrar a la empresa antes mencionada. Además del desarrollo del portal WEB para el Sistema de Gestión de Calidad la organización requiere frecuentemente el diseño, actualización y desarrollo de banners e imágenes publicitarias animadas o estáticas hechas en Macromedia Flash, Macromedia Fireworks y otras para hacer referencia a eventos y noticias dentro del portal.

El método utilizado para el levantamiento de información fue el de entrevistas.

A continuación se menciona el contenido de las entrevistas aplicadas hacia algunos departamentos de la organización. Cabe anotar que por el nivel de pertinencia de estas propuestas, algunas no se pudieron llevar a cabo e inmediatamente fueron descartadas.

5. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE DEPENDENCIAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS

Dependencia: Coordinación General.

Fecha de reunión: Septiembre 10 de 2009.

Responsable: Blanca Inés Jiménez.

Observaciones: Desarrollo de un sitio web que contenga toda la información del sistema de gestión de calidad ISO. Es un requisito para las nuevas certificaciones, que la información correspondiente a los procesos y formatos de cada departamento se encuentre disponible en la WEB. Afirma que la realización de este portal es una orden del Presidente ejecutivo John Jaime Jiménez.

Tiempo Estimado de desarrollo: 5 meses (Aprobado).

Dependencia: Proyectos Colciencias.

Fecha de reunión: Septiembre 24 de 2009.

Responsable: Diana Gañán.

Observaciones: Desarrollo de un sitio web embebido en el portal camado.org dirigido hacia los empresarios, inversionista y emprendedores de proyectos relacionados con ciencia y tecnología. Mediante el módulo mencionado los interesados pueden realizar contactos con la cámara y otros aliados estratégicos para la continuidad de sus proyectos. Afirma que la realización de este módulo es una orden del Presidente ejecutivo para mantener un acuerdo con Colciencias.

El sistema debe manejar una base de datos para mantener el registro de todos los proponentes de proyectos.

Tiempo Estimado de desarrollo: Sin Base de datos 4 semanas. Con Base de datos 8 semanas. Fue implementado el formulario de contactos a través de la WEB.

Dependencia: Logística y Eventos.

Fecha de reunión: Octubre 1 de 2009.

Responsable: Lucy Henao.

Observaciones: Plantilla unificada para los mails de camado. Diseño de galería dinámica de imágenes. Diseño y construcción de plantilla para Boletín Virtual. Cambios en menús de camado.org Actualizaciones en el módulo de formación empresarial. Calendario de fechas de capacitaciones. Construcción de portal web para Eje Moda. Construcción de galería privada para montar fotos de paseos. Cursos Virtuales. Aplicación para reproducir videos de Eje Moda.

Tiempo Estimado de desarrollo: (No fue aprobado su desarrollo, sin embargo, la plantilla unificada para los mails de camado fue construida e implantada).

Dependencia: Desarrollo Empresarial.

Fecha de reunión: Octubre 1 de 2009.

Responsable: Lady Ruiz.

Observaciones: Cambiar los PDFs del módulo de desarrollo empresarial por páginas dinámicas.

Tiempo Estimado de desarrollo: 3 semanas (No fue aprobado su desarrollo).

6. EJE DE INTERVENCIÓN

Probablemente la definición más formal de software sea la siguiente:

Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

Extraído del estándar 729 del IEEE.

Considerando esta definición, el concepto de software va más allá de los programas de cómputo en sus distintos estados: código fuente, binario o ejecutable; también su documentación, datos a procesar e información de usuario forman parte del software: es decir, abarca todo lo intangible, todo lo "no físico" relacionado.

IEEE Std, IEEE Software Engineering Standard: Glossary of Software Engineering Terminology. IEEE Computer Society Press, 1993

Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Software>

La Cámara de Comercio de Dosquebradas no cuenta con personal dedicado a la administración y actualización del portal WEB, además no cuenta con conocimiento sobre PHP, ni sobre el manejo de la plataforma de gestión de contenido Joomla! sobre la cual se construyó el sitio, y adicionalmente no están capacitados sobre el manejo de herramientas de diseño gráfico como Macromedia Flash, Macromedia Dreamweaver y Macromedia Fireworks.

Por lo anteriormente expuesto se debe acordar con una persona que no pertenece a la organización para cualquier cambio o modificación que se requiera en la página WEB.

7. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN

El departamento responsable de la plataforma WEB, al igual que de todos los servicios informáticos de registro mercantil, tales como SIREP (Sistema Integrado de Registros Públicos), es el departamento de Sistemas a cargo de la Ingeniera Liliana Martínez. Cabe mencionar que el departamento de Sistemas no cuenta con algún tipo de documentación del portal, ni de su estructura, ni de los artículos publicados. Otra necesidad de la organización es documentar los artículos incluidos en el sitio WEB <http://www.camado.org.co/>, al igual que los usuarios que se encuentran registrados, las secciones, categorías y configuraciones globales contenidas en el portal. Dicha documentación facilitará notablemente la futura administración y actualización del sitio web.

La falta de personal dedicado al desarrollo WEB dentro de la misma organización ha obstaculizado algunos proyectos, como el desarrollo del sitio dedicado a la documentación ISO.

8. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un portal web destinado al acceso de la documentación ISO del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.

9. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar el portal en el dominio [http:// isosgc.camado.org.co/](http://isosgc.camado.org.co/).
- Utilizar herramientas de software libre para el desarrollo del portal WEB.
- Documentar las configuraciones, usuarios registrados, secciones, categorías y artículos del portal <http:// www.camado.org.co/>.
- Actualizar frecuentemente, durante el período de práctica profesional, el sitio WEB de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.
- Realizar el diseño y desarrollo del material publicitario para el sitio web, según los requerimientos de la organización.
- Realizar todas las labores en la organización inherentes al trabajo de practicante.
- Capacitar al departamento de sistemas de la Cámara de Comercio de Dosquebradas en la administración de contenido del portal <http:// www.camado.org.co/>.

10. REFERENTE CONCEPTUAL

10.1. PHP

PHP es un lenguaje de programación interpretado, diseñado originalmente para la creación de páginas web dinámicas. Es usado principalmente en interpretación del lado del servidor (server-side scripting) pero actualmente puede ser utilizado desde una interfaz de línea de comandos o en la creación de otros tipos de programas incluyendo aplicaciones con interfaz gráfica usando las bibliotecas Qt o GTK+.

PHP es un acrónimo recursivo que significa *PHP Hypertext Pre-processor* (inicialmente PHP Tools, o, *Personal Home Page Tools*). Fue creado originalmente por Rasmus Lerdorf en 1994; sin embargo la implementación principal de PHP es producida ahora por The PHP Group y sirve como el estándar de facto para PHP al no haber una especificación formal. Publicado bajo la PHP License, la Free Software Foundation considera esta licencia como software libre.

PHP es un lenguaje interpretado de propósito general ampliamente usado y que está diseñado especialmente para desarrollo web y puede ser incrustado dentro de código HTML. Generalmente se ejecuta en un servidor web, tomando el código en PHP como su entrada y creando páginas web como salida. Puede ser desplegado en la mayoría de los servidores web y en casi todos los sistemas operativos y plataformas sin costo alguno. PHP se encuentra instalado en más de 20 millones de sitios web y en un millón de servidores, aunque el número de sitios en PHP ha compartido algo de su preponderante sitio con otros nuevos lenguajes no tan poderosos desde agosto de 2005. Este mismo sitio web de Wikipedia está desarrollado en PHP. Es también el módulo Apache más popular entre las computadoras que utilizan Apache como servidor web. La versión más reciente de PHP es la 5.3.0 (for Windows) del 30 de junio de 2009.

El gran parecido que posee PHP con los lenguajes más comunes de programación estructurada, como C y Perl, permiten a la mayoría de los programadores crear aplicaciones complejas con una curva de aprendizaje muy

corta. También les permite involucrarse con aplicaciones de contenido dinámico sin tener que aprender todo un nuevo grupo de funciones.

Aunque todo en su diseño está orientado a facilitar la creación de página web, es posible crear aplicaciones con una interfaz gráfica para el usuario, utilizando la extensión PHP-Qt o PHP-GTK. También puede ser usado desde la línea de órdenes, de la misma manera como Perl o Python pueden hacerlo, a esta versión de PHP se la llama PHP CLI (*Command Line Interface*).

Cuando el cliente hace una petición al servidor para que le envíe una página web, el servidor ejecuta el intérprete de PHP. Éste procesa el script solicitado que generará el contenido de manera dinámica (por ejemplo obteniendo información de una base de datos). El resultado es enviado por el intérprete al servidor, quien a su vez se lo envía al cliente. Mediante extensiones es también posible la generación de archivos PDF, Flash, así como imágenes en diferentes formatos.

Permite la conexión a diferentes tipos de servidores de bases de datos tales como MySQL, Postgres, Oracle, ODBC, DB2, Microsoft SQL Server, Firebird y SQLite.

PHP también tiene la capacidad de ser ejecutado en la mayoría de los sistemas operativos, tales como UNIX (y de ese tipo, como Linux o Mac OS X) y Windows, y puede interactuar con los servidores de web más populares ya que existe en versión CGI, módulo para Apache, e ISAPI.

PHP es una alternativa a las tecnologías de Microsoft ASP y ASP.NET (que utiliza C# VB.NET como lenguajes), a ColdFusion de la compañía Adobe (antes Macromedia), a JSP/Java de Sun Microsystems, y a CGI/Perl. Aunque su creación y desarrollo se da en el ámbito de los sistemas libres, bajo la licencia GNU, existe además un IDE (entorno de desarrollo integrado) comercial llamado Zend Studio. Recientemente, CodeGear (la división de lenguajes de programación de Borland) ha sacado al mercado un entorno integrado de desarrollo para PHP, denominado Delphi for PHP. Existe un módulo para Eclipse, uno de los IDE más populares.

News Archieves PHP. Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/PHP>.

10.2. SOFTWARE LIBRE

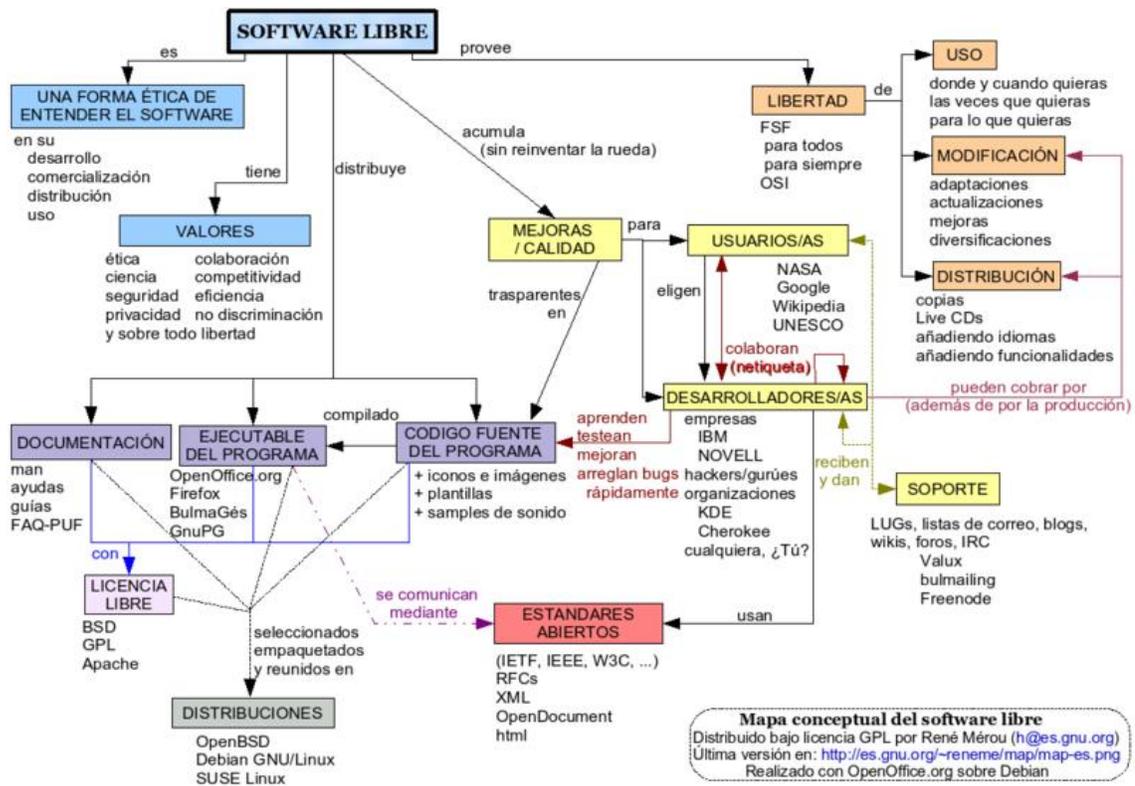


Gráfico 1. Software Libre

Software libre, (en inglés *free software*, aunque en realidad esta denominación también puede significar gratis, y no necesariamente libre, por lo que se utiliza el hispanismo libre software también en inglés) es la denominación del software que respeta la libertad de los usuarios sobre su producto adquirido y, por tanto, una vez obtenido puede ser usado, copiado, estudiado, cambiado y redistribuido libremente. Según la *Free Software Foundation*, el software libre se refiere a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software; de modo más preciso, se refiere a cuatro libertades de los usuarios del software: la libertad de usar el programa, con cualquier propósito; de estudiar el

funcionamiento del programa, y adaptarlo a las necesidades; de distribuir copias, con lo cual se puede ayudar a otros, y de mejorar el programa y hacer públicas las mejoras, de modo que toda la comunidad se beneficie (para la segunda y última libertad mencionadas, el acceso al código fuente es un requisito previo).

El software libre suele estar disponible gratuitamente, o al precio de costo de la distribución a través de otros medios; sin embargo no es obligatorio que sea así, por lo tanto no hay que asociar software libre a "software gratuito" (denominado usualmente freeware), ya que, conservando su carácter de libre, puede ser distribuido comercialmente ("software comercial"). Análogamente, el "software gratis" o "gratuito" incluye en ocasiones el código fuente; no obstante, este tipo de software *no es libre* en el mismo sentido que el software libre, a menos que se garanticen los derechos de modificación y redistribución de dichas versiones modificadas del programa.

Tampoco debe confundirse software libre con "software de dominio público". Este último es aquel software que no requiere de licencia, pues sus derechos de explotación son para toda la humanidad, porque pertenece a todos por igual. Cualquiera puede hacer uso de él, siempre con fines legales y consignando su autoría original. Este software sería aquel cuyo autor lo dona a la humanidad o cuyos derechos de autor han expirado, tras un plazo contado desde la muerte de este, habitualmente 70 años. Si un autor condiciona su uso bajo una licencia, por muy débil que sea, ya no es del dominio público.

Entre los años 60 y 70 del Siglo XX, el software no era considerado un producto sino un añadido que los vendedores de las grandes computadoras de la época (las *mainframes*) aportaban a sus clientes para que éstos pudieran usarlos. En dicha cultura, era común que los programadores y desarrolladores de software compartieran libremente sus programas unos con otros. Este comportamiento era particularmente habitual en algunos de los mayores grupos de usuarios de la época, como DECUS (grupo de usuarios de computadoras DEC). A finales de los 70, las compañías iniciaron el hábito de imponer restricciones a los usuarios, con el uso de acuerdos de licencia.

Con la llegada de los años 80 la situación empezó a cambiar. Las computadoras más modernas comenzaban a utilizar sistemas operativos privativos, forzando a los usuarios a aceptar condiciones restrictivas que impedían realizar modificaciones a dicho software.

En caso de que algún usuario o programador encontrase algún error en la aplicación, lo único que podía hacer era darlo a conocer a la empresa desarrolladora para que esta lo solucionara. Aunque el programador estuviese capacitado para solucionar el problema y lo deseara hacer sin pedir nada a cambio, el contrato le impedía que mejorase el software.

El mismo Richard Stallman cuenta que por aquellos años, en el laboratorio donde trabajaba, habían recibido una impresora donada por una empresa externa. El dispositivo, que era utilizado en red por todos los trabajadores, parecía no funcionar a la perfección, dado que cada cierto tiempo el papel se atascaba. Como agravante, no se generaba ningún aviso que se enviase por red e informase a los usuarios de la situación.

La pérdida de tiempo era constante, ya que en ocasiones, los trabajadores enviaban por red sus trabajos a imprimir y al ir a buscarlos se encontraban la impresora atascada y una cola enorme de trabajos pendientes. Richard Stallman decidió arreglar el problema, e implementar el envío de un aviso por red cuando la impresora se bloqueara. Para ello necesitaba tener acceso al código fuente de los controladores de la impresora. Pidió a la empresa propietaria de la impresora lo que necesitaba, comentando, sin pedir nada a cambio, qué era lo que pretendía realizar. La empresa se negó a entregarle el código fuente.

En ese preciso instante, Richard Stallman se vio en una encrucijada: debía elegir entre aceptar el nuevo software privativo firmando acuerdos de no revelación y acabar desarrollando más software privativo con licencias restrictivas, que a su vez deberían ser más adelante aceptadas por sus propios colegas.

Con este antecedente, en 1984, Richard Stallman comenzó a trabajar en el proyecto GNU, y un año más tarde fundó la Free Software Foundation (FSF). Stallman introdujo la definición de *free software* y el concepto de "*copyleft*", que desarrolló para otorgar libertad a los usuarios y para restringir las posibilidades de apropiación del software

Free Software Foundation, La definición de Software Libre.

Disponible en http://es.wikipedia.org/wiki/Software_libre.

10.3. ARQUITECTURA CLIENTE SERVIDOR

Esta arquitectura consiste básicamente en un cliente que realiza peticiones a otro programa (el servidor) que le da respuesta. Aunque esta idea se puede aplicar a programas que se ejecutan sobre una sola computadora es más ventajosa en un sistema operativo multiusuario distribuido a través de una red de computadoras.

En esta arquitectura la capacidad de proceso está repartida entre los clientes y los servidores, aunque son más importantes las ventajas de tipo organizativo debidas a la centralización de la gestión de la información y la separación de responsabilidades, lo que facilita y clarifica el diseño del sistema.

La separación entre cliente y servidor es una separación de tipo lógico, donde el servidor no se ejecuta necesariamente sobre una sola máquina ni es necesariamente un sólo programa. Los tipos específicos de servidores incluyen los servidores web, los servidores de archivo, los servidores del correo, etc. Mientras que sus propósitos varían de unos servicios a otros, la arquitectura básica seguirá siendo la misma.

Una disposición muy común son los *sistemas multicapa* en los que el servidor se descompone en diferentes programas que pueden ser ejecutados por diferentes computadoras aumentando así el grado de distribución del sistema.

La *arquitectura cliente-servidor* sustituye a la *arquitectura monolítica* en la que no hay distribución, tanto a nivel físico como a nivel lógico.

La arquitectura cliente/servidor genérica tiene dos tipos de nodos en la red: clientes y servidores. Consecuentemente, estas arquitecturas genéricas se refieren a veces como arquitecturas de dos niveles o dos capas.

Algunas redes disponen de tres tipos de nodos:

- Clientes que interactúan con los usuarios finales.
- Servidores de aplicación que procesan los datos para los clientes.

- Servidores de la base de datos que almacenan los datos para los servidores de aplicación.

Esta configuración se llama una arquitectura de tres-capas.

- Ventajas de las arquitecturas n-capas: La ventaja fundamental de una arquitectura n-capas comparado con una arquitectura de dos niveles (o una tres-capas con una de dos niveles) es que separa hacia fuera el proceso, eso ocurre para mejorar el balance la carga en los diversos servidores; es más escalable.
- Desventajas de las arquitecturas de la n-capas: Pone más carga en la red, debido a una mayor cantidad de tráfico de la red. Es mucho más difícil programar y probar el software que en arquitectura de dos niveles porque tienen que comunicarse más dispositivos para terminar la transacción de un usuario.

Ventajas

- Centralización del control: los accesos, recursos y la integridad de los datos son controlados por el servidor de forma que un programa cliente defectuoso o no autorizado no pueda dañar el sistema. Esta centralización también facilita la tarea de poner al día datos u otros recursos (mejor que en las redes P2P).
- Escalabilidad: se puede aumentar la capacidad de clientes y servidores por separado. Cualquier elemento puede ser aumentado (o mejorado) en cualquier momento, o se pueden añadir nuevos nodos a la red (clientes y/o servidores).
- Fácil mantenimiento: al estar distribuidas las funciones y responsabilidades entre varios ordenadores independientes, es posible reemplazar, reparar, actualizar, o incluso trasladar un servidor, mientras que sus clientes no se verán afectados por ese cambio (o se afectarán mínimamente). Esta independencia de los cambios también se conoce como encapsulación.
- Existen tecnologías, suficientemente desarrolladas, diseñadas para el paradigma de C/S que aseguran la seguridad en las transacciones, la amigabilidad del interfaz, y la facilidad de empleo.

Desventajas

- La congestión del tráfico ha sido siempre un problema en el paradigma de C/S. Cuando una gran cantidad de clientes envían peticiones simultáneas al mismo servidor, puede ser que cause muchos problemas para éste (a mayor número de clientes, más problemas para el servidor). Al contrario, en las redes P2P como cada nodo en la red hace también de servidor, cuanto más nodos hay, mejor es el ancho de banda que se tiene.
- El paradigma de C/S clásico no tiene la robustez de una red P2P. Cuando un servidor está *caído*, las peticiones de los clientes no pueden ser satisfechas. En la mayor parte de redes P2P, los recursos están generalmente distribuidos en varios nodos de la red. Aunque algunos salgan o abandonen la descarga; otros pueden todavía acabar de descargar consiguiendo datos del resto de los nodos en la red.
- El software y el hardware de un servidor son generalmente muy determinantes. Un hardware regular de un ordenador personal puede no poder servir a cierta cantidad de clientes. Normalmente se necesita software y hardware específico, sobre todo en el lado del servidor, para satisfacer el trabajo. Por supuesto, esto aumentará el coste.
- El cliente no dispone de los recursos que puedan existir en el servidor. Por ejemplo, si la aplicación es una Web, no podemos escribir en el disco duro del cliente o imprimir directamente sobre las impresoras sin sacar antes la ventana previa de impresión de los navegadores.

Dirección

Los métodos de dirección en ambientes del servidor de cliente se pueden describir como sigue:

- Dirección del proceso de la máquina: la dirección se divide como proceso@máquina. Por lo tanto 56@453 indicaría el proceso 56 en la computadora 453.
- Servidor de nombres: los servidores de nombres tienen un índice de todos los nombres y direcciones de servidores en el dominio relevante.
- Localización de Paquetes: Los mensajes de difusión se envían a todas las computadoras en el sistema distribuido para determinar la dirección de la computadora de la destinación.

- Comerciante: Un comerciante es un sistema que pone en un índice todos los servicios disponibles en un sistema distribuido. Una computadora que requiere un servicio particular comprobará con el servicio que negocia para saber si existe la dirección de una computadora que proporciona tal servicio.

Disponible en (<http://es.wikipedia.org/wiki/Ciente-servidor>)

10.4. MySQL

MySQL es un sistema de gestión de base de datos relacional, multihilo y multiusuario con más de seis millones de instalaciones. MySQL AB —desde enero de 2008 una subsidiaria de Sun Microsystems y ésta a su vez de Oracle Corporation desde abril de 2009— desarrolla MySQL como software libre en un esquema de licenciamiento dual.

Por un lado se ofrece bajo la GNU GPL para cualquier uso compatible con esta licencia, pero para aquellas empresas que quieran incorporarlo en productos privativos deben comprar a la empresa una licencia específica que les permita este uso. Está desarrollado en su mayor parte en ANSI C.

Al contrario de proyectos como Apache, donde el software es desarrollado por una comunidad pública y el copyright del código está en poder del autor individual, MySQL es propietario y está patrocinado por una empresa privada, que posee el copyright de la mayor parte del código.

Esto es lo que posibilita el esquema de licenciamiento anteriormente mencionado. Además de la venta de licencias privativas, la compañía ofrece soporte y servicios. Para sus operaciones contratan trabajadores alrededor del mundo que colaboran vía Internet. MySQL AB fue fundado por David Axmark, Allan Larsson y Michael Widenius.

SQL (*Lenguaje de Consulta Estructurado*) fue comercializado por primera vez en 1981 por IBM, el cual fue presentado a ANSI y desde entonces ha sido considerado como un estándar para las bases de datos relacionales. Desde 1986, el estándar SQL ha aparecido en diferentes versiones como por ejemplo: SQL:92, SQL:99, SQL:2003. MySQL es una idea originaria de la empresa opensource MySQL AB establecida inicialmente en Suecia en 1995 y cuyos fundadores son David Axmark, Allan Larsson, y Michael "Monty" Widenius. El objetivo que persigue esta empresa consiste en que MySQL cumpla el estándar SQL, pero sin sacrificar velocidad, fiabilidad o usabilidad.

Michael Widenius en la década de los 90 trató de usar *mSQL* para conectar las tablas usando rutinas de bajo nivel ISAM, sin embargo, *mSQL* no era rápido y

flexible para sus necesidades. Esto lo llevó a crear una API SQL denominada MySQL para bases de datos muy similar a la de *mSQL* pero más portable.

La procedencia del nombre de MySQL no es clara. Desde hace más de 10 años, las herramientas han mantenido el prefijo My. También, se cree que tiene relación con el nombre de la hija del cofundador Monty Widenius quien se llama *My*.

Por otro lado, el nombre del delfín de MySQL es Sakila y fue seleccionado por los fundadores de MySQL AB en el concurso "Name the Dolphin". Este nombre fue enviado por Ambrose Twebaze, un desarrollador de Open source Africano, derivado del idioma SiSwate, el idioma local de Swazilandia y corresponde al nombre de una ciudad en Arusha, Tanzania, cerca de Uganda la ciudad origen de Ambrose.

MySQL es muy utilizado en aplicaciones web, como Drupal o phpBB, en plataformas (Linux/Windows-Apache-MySQL-PHP/Perl/Python), y por herramientas de seguimiento de errores como Bugzilla. Su popularidad como aplicación web está muy ligada a PHP, que a menudo aparece en combinación con MySQL. MySQL es una base de datos muy rápida en la lectura cuando utiliza el motor no transaccional MyISAM, pero puede provocar problemas de integridad en entornos de alta concurrencia en la modificación. En aplicaciones web hay baja concurrencia en la modificación de datos y en cambio el entorno es intensivo en lectura de datos, lo que hace a MySQL ideal para este tipo de aplicaciones.

10.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTENIDOS CMS

Un sistema de gestión de contenidos (en inglés *content management system*, abreviado CMS) es un programa que permite crear una estructura de soporte (framework) para la creación y administración de contenidos, principalmente en páginas web, por parte de los participantes.

Consiste en una interfaz que controla una o varias bases de datos donde se aloja el contenido del sitio. El sistema permite manejar de manera independiente el contenido y el diseño. Así, es posible manejar el contenido y darle en cualquier momento un diseño distinto al sitio sin tener que darle formato al contenido de nuevo, además de permitir la fácil y controlada publicación en el sitio a varios editores. Un ejemplo clásico es el de editores que cargan el contenido al sistema y otro de nivel superior (directorio) que permite que estos contenidos sean visibles a todo el público (los aprueba).

Historia

Los primeros sistemas de administración de contenidos fueron desarrollados por organizaciones que publicaban una gran cantidad de contenido en Internet, y necesitaban de continuas actualizaciones; como revistas en línea, periódicos y publicaciones corporativas.

En 1995, el sitio de noticias tecnológicas CNET sacó su sistema de administración de documentos y publicación y creó una compañía llamada Vignette, pionero de los sistemas de administración de contenido comerciales.

La evolución de Internet hacia portales con más contenido y la alta participación de los usuarios directamente, a través de blogs y redes sociales, ha convertido a los gestores de contenidos en una herramienta esencial en internet, tanto para empresas e instituciones como para las personas.

Los wikis y los sistemas groupware también son considerados CMS.

Hoy en día existen versiones desarrolladas en código abierto y versiones propietario. En ambos casos es necesaria una implantación para adaptar el gestor

de contenidos al esquema gráfico y funcionalidades deseadas. Para ciertos gestores existen muchas plantillas disponibles que permite una sencilla implantación por parte de un usuario sin conocimientos de programación. El paradigma de este caso es Wordpress, gestor sobre el que hay una gran comunidad de desarrolladores de extensiones y plantillas.

Definición

El gestor de contenidos es una aplicación informática usada para crear, editar, gestionar y publicar contenido digital en diversos formatos. El gestor de contenidos genera páginas dinámicas interactuando con el servidor para generar la página web bajo petición del usuario, con el formato predefinido y el contenido extraído de la base de datos del servidor.

Esto permite gestionar, bajo un formato estandarizado, la información del servidor, reduciendo el tamaño de las páginas para descarga y reduciendo el coste de gestión del portal con respecto a una página estática, en la que cada cambio de diseño debe ser realizado en todas las páginas, de la misma forma que cada vez que se agrega contenido tiene que maquetarse una nueva página HTML y subirla al servidor.

Entendido como un sistema de soporte a la gestión de contenidos; ya que, en realidad, son las estrategias de comunicación las que realmente llevan a gestionar contenidos de forma efectiva; los sistemas informáticos pueden a lo sumo proporcionar las herramientas necesarias para la publicación en línea, o bien incluir servicios de soporte a la toma de decisiones por lo que a la gestión de contenidos se refiere.

El gestor de contenidos se aplica generalmente para referirse a sistemas de publicación, pudiendo subestimarse las funcionalidades de soporte, en detrimento de las funcionalidades relacionadas con la optimización de los tiempos de publicación. La correcta implantación del sistema, con arreglo a las necesidades del cliente es necesaria, y es necesario entender el proyecto de un portal web en el seno de un proyecto de comunicación estructurado y bien planteado por parte del cliente.

La elección de la plataforma correcta será vital para alcanzar los objetivos del cliente, ya que poseen particularidades diferenciales tanto en su adaptabilidad a

esquemas gráficos como la posible integración de funcionalidades y extensiones adicionales.

El posicionamiento en buscadores está altamente relacionado con el volumen de contenidos de un portal y con la forma en la que éste se presenta. Es importante tener eso en cuenta para la estructura del portal para garantizar un correcto posicionamiento orgánico.

Funcionamiento

Un sistema de administración de contenido siempre funciona en el servidor web en el que esté alojado el portal. El acceso al gestor se realiza generalmente a través del navegador web, y se puede requerir el uso de FTP para subir contenido.

Cuando un usuario accede a una URL, se ejecuta en el servidor esa llamada, se selecciona el esquema gráfico y se introducen los datos que correspondan de la base de datos. La página se genera dinámicamente para ese usuario, el código HTML final se genera en esa llamada. Normalmente se predefine en el gestor varios formatos de presentación de contenido para darle la flexibilidad a la hora de crear nuevos apartados e informaciones.

Gestión de usuarios

Dependiendo de la plataforma escogida se podrá escoger diferentes niveles de acceso para los usuarios; yendo desde el administrador del portal hasta el usuario sin permiso de edición, o creador de contenido. Dependiendo de la aplicación podrá haber varios permisos intermedios que permitan la edición del contenido, la supervisión y reedición del contenido de otros usuarios, y etc.

El CMS controla y ayuda a manejar cada paso de este proceso, incluyendo las labores técnicas de publicar los documentos a uno o más sitios. En muchos sitios con CMS una sola persona hace el papel de creador y editor, como por ejemplo los blogs.

Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/CMS>

10.6. JOOMLA!

Joomla! está calificada como C.M.S o *Content Management System*, sistema de administración de contenidos y entre sus principales virtudes permite editar el contenido de un sitio web de manera sencilla. Es una aplicación de código abierto construida mayoritariamente en PHP bajo una licencia GPL. Este administrador de contenidos puede trabajar en Internet o intranets y requiere de una base de datos MySQL, así como preferiblemente, de un servidor HTTP Apache. Para más información referirse al anexo A Términos y Definiciones de Joomla!.

11. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio Dosquebradas se origina a partir de los Listados Maestros. Éstos, son un conjunto de normas, procedimientos y especificaciones técnicas para cada uno de los procesos que se llevan a cabo en cada área de la organización.

Cada listado maestro tiene en su interior varias categorías:

Procedimientos: Son cada uno de los procesos y acciones que lleva a cabo cada departamento o área de la organización. Por ejemplo, en el área de registro mercantil algunos procedimientos son Matrículas, Cancelación de Matrículas, Inscripción de entidades sin ánimo de lucro, etc.

Registros de Calidad: Son todos los mecanismos que la organización utiliza para certificar y controlar que cada departamento realiza sus procesos correctamente, de igual forma se utilizan para generar todos los reportes y auditorías internas dentro de la organización y para cumplir con los planes de calidad.

Planes de Calidad: Son los objetivos principales del sistema de gestión de calidad; se utilizan para garantizar la satisfacción del cliente. Además la finalidad de cada departamento o área es cumplir constantemente con los objetivos de calidad. Algunos de ellos son: Comunicación con el Cliente, Revisión de Requisitos con el Cliente, Satisfacción del Cliente, etc. Cabe anotar que cada departamento tiene su propio plan de calidad, el cual es diseñado según la función de cada área de la organización.

Formatos: Son todos los elementos que se utilizan con el fin de obtener información o dejar constancia de los eventos ocurridos en las áreas de la organización; se convierten en la principal herramienta de documentación de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.

11.1. DISEÑO DE LOS LISTADOS MAESTROS WEB

Para una exitosa realización de cualquier sistema de información o desarrollo web se debe seguir el proceso de análisis, diseño e implementación. La etapa del análisis ya ha sido abordada a lo largo del documento donde se han planteado todos los objetivos y necesidades de la organización, por los que fue necesaria la ejecución del proyecto, además se planteó un referente conceptual acerca de todas las herramientas y consideraciones legales y teóricas necesarias.

A continuación se incluye el diseño de los elementos de la plataforma WEB del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.

El Departamento de Calidad a cargo de la Doctora Blanca Inés Jiménez, Coordinadora General de la organización, cuenta con la documentación respectiva de todos los departamentos y un diseño previo construido por el departamento de sistemas, que muestra lo que se quiere desarrollar en el portal WEB. Este diseño se denominará en todo el documento como ANEXO B: DISEÑO INICIAL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se muestran los listados maestros utilizados para el diseño WEB.

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO			
GESTIÓN DE CALIDAD					
CODIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA		
Procedimientos Documentados					
NG/SGC/00	Norma Guía	06	02 enero de 2009		
PR/SGC/01	Control de Documentos	04	02 enero de 2009		
PR/SGC/03	Planificación, Ejecución y Reporte de Auditorías Internas de Calidad.	04	02 enero de 2009		
Procedimientos					
PR/SGC/06	Compras	04	02 enero de 2009		
Descripción de los Procesos					
DP/SGC/06	Gestión de Calidad	05	02 enero de 2009		
Registros de Calidad					
RC/SGC/01	Reporte de Auditorías Internas	01	06 abril de 2009		
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre 2009		
RC/SGC/06	Control de Auditorías Internas de Calidad	01	01 Noviembre 2009		
Planes de Calidad del SGC					
PC/SGC/03	Plan de Calidad - Programa de Auditorías Internas De Calidad	02	01 Noviembre 2009		
PC/SGC/04	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009		
PC/SGC/06	Comunicación con el cliente	01	01 Noviembre 2009		
PC/SGC/07	Comunicación Interna y Medios Estratégicos de la comunicación	01	01 Noviembre 2009		
Formatos del SGC					
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/02	Control de la distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/03	Matriz de los registros de calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/04	Plan de la Auditoría Interna de Calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/05	Lista de Verificación	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/07	Encuesta para evaluación de Proveedores	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/08	Criterios de selección de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/09	Listado de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/10	Reevaluación de proveedores	01	06 abril de 2009		

Gráfico 2. Listado Maestro Gestión de Calidad

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO		
REGISTRO MERCANTIL Y JURIDICA				
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	
Descripción del Proceso				
DP/SGC/02	Registro Mercantil y Juridica	09	01 abril de 2009	
Procedimientos				
PR/REJ/01	Matricula	07	02 enero de 2009	
PR/REJ/02	Inscripción de Entidades Sin Animo de Lucro	04	02 enero de 2009	
PR/REJ/03	Renovación de Registro Mercantil	04	02 enero de 2009	
PR/REJ/04	Inscripción, Renovación y actualización de Proponentes.	08	01 abril de 2009	
PR/REJ/05	Cancelación de matriculas	07	02 enero de 2009	
PR/REJ/06	Inscripción de documentos	07	02 enero de 2009	
PR/REJ/07	Caja general	07	02 enero de 2009	
PR/REJ/08	RUE (Receptora)	04	02 enero de 2009	
PR/REJ/09	RUE (Responsable)	04	02 enero de 2009	
PR/REJ/10	Informacion, Asesoría y Revisión de Documentos	05	02 enero de 2009	
PR/REJ/11	Aspectos Legales y de Contratacion	05	02 enero de 2009	
Registros de Calidad				
RC/REJ/01	Consolidado de certificados devueltos por el cliente a Registro	01	08 abril de 2009	
RC/REJ/02	Consolidado de encuestas de satisfacción al cliente	01	08 abril de 2009	
RC/REJ/03	Seguimiento y medición del proceso-Inscripción y Registro de Libros	01	08 abril de 2009	
RC/REJ/04	Seguimiento y medición de tiempo de respuesta RUE	01	08 abril de 2009	
RC/REJ/05	Control del servicio no conforme	01	08 abril de 2009	
RC/REJ/06	Registro de Contratos	01	08 abril de 2009	
RC/REJ/07	Control de Asesoría y Consultoría	01	08 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre 2009	
Planes de Calidad				
PC/REJ/01	Plan de Calidad de Registro Mercantil y Juridica			
PC/REJ/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009	
Formatos				
FO/REJ/01	Formato solicitud de patentes	01	08 abril de 2009	
FO/REJ/02	Revisión de Documentos	01	08 abril de 2009	
FO/REJ/03	Control de documentos varios	01	08 abril de 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/LYE/08	Evaluación de satisfacción del cliente	01	08 abril de 2009	

Gráfico 3. Listado Maestro Registro Mercantil y Jurídica

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO		
SISTEMAS				
CODIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	
Descripción del Proceso				
DP/SGC/09	Sistemas	06	10 enero de 2009	
Procedimientos				
PR/SIS/01	Asistencia técnica	04	02 enero de 2009	
PR/SIS/02	Copias de seguridad software administrativo	05	10 enero de 2009	
PR/SIS/03	Actualización del software	03	02 enero de 2009	
PR/SIS/04	Servicios de información	04	10 enero de 2009	
PR/SGC/06	Compras	04	02 enero de 2009	
Registros de Calidad				
RC/SIS/01	Condensado asistencia técnica	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/02	Inventario de Software instalado	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/03	Hoja de vida equipo de computo	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/04	Relación copias de seguridad	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/05	Relación de actualizaciones del software administrativo	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/06	Condensado semestral servicios de información	01	06 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre de 2009	
Planes de Calidad				
PC/SIS/01	Plan de calidad de Sistemas			
PC/SIS/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009	
Formatos				
FO/SIS/01	Planilla asistencia técnica de sistemas	01	06 abril de 2009	
FO/SIS/02	solicitud servicios de información	01	06 abril de 2009	
FO/SIS/03	Cotización servicios de Información	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/07	Encuesta para evaluación de Proveedores	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/08	Criterios de Selección de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/09	Listado de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/10	Reevaluación de Proveedores	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/11	Formato para la presentación de Peticiones, Quejas Y Reclamos internos de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.	01	06 abril de 2009	

Gráfico 4. Listado Maestro Sistemas

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO		
COMERCIO INTERNACIONAL				
CODIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	
Descripción del Proceso				
DP/SGC/04	Comercio Internacional	00	Enero 02 2009	
Procedimientos				
PR/CAI/01	Comercio Internacional	06	Enero 02 2009	
Registros de Calidad				
RC/CAI/01	Consolidado servicio de asesoría Comercio Internacional	01	01 abril de 2009	
RC/PRY/01	Consolidado evaluación eventos feriales	01	01 abril de 2009	
RC/LYE/03	consolidado del nivel de satisfacción del servicio de formación empresarial	01	08 abril de 2009	
RC/LYE/04	Relación de Asistencia	03	07 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre 2009	
Planes de Calidad				
PC/CAI/01	Plan de Calidad Comercio Internacional			
PC/CAI/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009	
Formatos				
FO/CAI/01	Servicio de Asesoría en Comercio Internacional	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/02	Ficha de información empresas Afiliadas al CAI	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/03	Contrato de agencia comercial	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/04	Contrato de representación comercial	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/05	Informe a presidencia de Comercio Internacional	01	01 abril de 2009	
FO/PRY/01	Evaluación Eventos Feriales	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/02	Evaluación de formación Empresarial	01	01 abril de 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	

Gráfico 5. Listado Maestro Comercio Internacional

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO			
PROYECTOS					
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA		
Descripción del Proceso					
DP/SGC/11	Proyectos	7	02 enero de 2009		
Procedimientos					
PR/PRY/01	Formulación, Evaluación y Ejecución de Proyectos	6	02 enero de 2009		
Registros de Calidad					
RC/PRY/01	Consolidado evaluación eventos feriales	01	01 abril de 2009		
RC/PRY/02	Lista de chequeo-proyectos	01	01 abril de 2009		
RC/PRY/03	Registro de proyectos en ejecución	01	01 abril de 2009		
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre 2009		
Planes de Calidad					
PC/PRY/01	Plan de Calidad de Proyectos				
PC/PRY/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009		
Formatos					
FO/PRY/01	Evaluación eventos feriales	01	01 abril de 2009		
FO/PRY/02	Informe mensual a Presidencia Ejecutiva	01	01 abril de 2009		
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad	01	06 abril de 2009		

Gráfico 6. Listado Maestro Proyectos

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO			
GESTION FINANCIERA					
CODIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA		
Descripción del Proceso					
DP/SGC/07	Contabilidad	06	02 enero de 2009		
Procedimientos					
PR/CON/01	Pagos a Proveedores	07	22 Julio de 2009		
PR/CON/02	Pagos a Aportes	04	02 enero de 2009		
PR/CON/03	Pagos Impuestos	05	02 enero de 2009		
Registros de Calidad					
RC/CON/01	Sistema de Control Interno Formato de Control y Autorización de Gastos	03	08 abril de 2009		
RC/CON/02	Comprobante de egreso	01	25 marzo de 2009		
RC/CON/03	Resumen retención en la fuente y del IVA	01	25 marzo de 2009		
RC/CON/04	Resumen declaración de IVA	01	25 marzo de 2009		
RC/CON/05	Control comprobantes de egreso anulados	01	25 marzo de 2009		
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre de 2009		
Planes de Calidad					
PC/CON/01	Plan de Calidad de Contabilidad (Pagos)				
PC/CON/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009		
Formatos					
FO/CON/01	Relación llamadas a proveedores	01	25 marzo de 2009		
FO/CON/02	Aportes Ley 100	01	25 marzo de 2009		
FO/CON/03	Radicación de Documentos	01	22 Julio de 2009		
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009		

Gráfico 7. Listado Maestro Gestión Financiera

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO			
GESTION ESTRATEGICA					
CODIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA		
NE/SGC/05	Responsabilidad de la Dirección	05	02 enero de 2009		
NE/SGC/06	Gestión de los Recursos	05	02 enero de 2009		
NE/SGC/08	Medición, Análisis y Mejora	06	02 enero de 2009		
Descripción del proceso					
DP/SGC/05	Planeación del SGC y Revisión por la Dirección	04	02 enero de 2009		
DP/SGC/10	Mejora Continua	04	02 enero de 2009		
Procedimiento					
PR/SGC/04	Mejora Continua y Acciones Correctivas y/o Preventivas	06	19 enero de 2009		
Registros de Calidad					
RC/SGC/02	Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos	01	06 abril de 2009		
RC/SGC/04	Revisión de las especificaciones	01	06 abril de 2009		
RC/SGC/05	Consolidado de informes mensuales de los procesos.	01	06 abril de 2009		
RC/SGC/07	Informe Ejecutivo de Estado de las Accion (CPM)	01	01 Noviembre 2009		
RC/SGC/08	Informe Ejecutivo Resultado de las Auditorias	01	01 Noviembre 2009		
RC/SGC/09	Informe Ejecutivo Desempeño de los Procesos	01	01 Noviembre 2009		
Planes de Calidad					
PC/SGC/01	Plan General del Sistema de Gestión de la Calidad				
PC/SGC/02	Objetivos de Calidad				
PC/SGC/05	Determinacion y Revison de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009		
Formatos					
FO/SGC/02	Control de distribucion de Documentos del sistema de Gestion de Calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009		

Gráfico 8. Listado Maestro Gestión Estratégica

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO			
FORMACION EMPRESARIAL Y LOGISTICA					
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA		
Descripción del Proceso					
DP/SGC/01	Logística y Eventos	07	02 enero de 2009		
Procedimientos					
PR/LYE/01	Formación Empresarial	05	02 enero de 2009		
PR/LYE/02	Desarrollo empresarial	06	01 abril de 2009		
PR/LYE/03	Afiliados	02	02 enero de 2009		
Registros de Calidad					
RC/LYE/01	Consolidado información de las necesidades de los clientes.	01	01 abril de 2009		
RC/LYE/02	Evaluación y selección de los Proveedores de Formación Empresarial	01	01 abril de 2009		
RC/LYE/03	Consolidado del nivel de satisfacción del servicio de formación empresarial.	01	01 abril de 2009		
RC/LYE/04	Relación de asistencia	03	07 abril de 2009		
RC/LYE/05	Lista de Chequeo-eventos	01	01 abril de 2009		
RC/LYE/06	Consolidado evaluación satisfacción del cliente	01	08 abril de 2009		
RC/LYE/07	Reevaluación Proveedores de Formación Empresarial	01	01 abril de 2009		
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 de Noviembre 2009		
Planes de Calidad					
PC/LYE/01	Plan de Calidad de Logística y Eventos				
PC/LYE/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009		
Formatos					
FO/LYE/01	Necesidades de los clientes	01	01 abril de 2009		
FO/LYE/02	Evaluación de formación empresarial	01	01 abril de 2009		
FO/LYE/03	Asesorías Empresariales	01	01 abril de 2009		
FO/LYE/04	consecutivo formato anulado	anulado	anulado		
FO/LYE/05	Informe mensual a Presidencia Ejecutiva	01	01 abril de 2009		
FO/LYE/06	Listado Maestro de Proveedores de Formación Empresarial.	01	01 abril de 2009		
FO/LYE/07	Formulario de afiliación	01	01 abril de 2009		
FO/LYE/08	Evaluación de satisfacción del cliente	01	08 abril de 2009		
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009		
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009		

Gráfico 9. Listado Maestro Formación Empresarial y Logística

		CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS CONTROL DE LA DOCUMENTACION LISTADO MAESTRO			
COMPRAS					
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA		
Procedimientos					
PR/CMP/01	Compras	05	01 Noviembre 2009		
Descripción del Proceso					
DP/CMP/	Compras	01	01 Noviembre 2009		
Registros de Calidad					
RC/CMP/01	Encuesta para Evaluación de Proveedores	02	01 Noviembre 2009		
RC/CMP/02	Criterio de Selección de Proveedores	02	01 Noviembre 2009		
RC/CMP/03	Criterio de Reevaluación de Proveedores	02	01 Noviembre 2009		
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas	02	01 Noviembre 2009		
Planes de Calidad					
PC/CMP/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionado con el cliente	01	01 Noviembre 2009		
Formatos					
FO/CMP/01	Lista de Proveedores Potenciales	01	06 Abril 2009		
FO/CMP/02	Ordenes de Compras	01	01 Noviembre 2009		
FO/CMP/03	Verificación de Compras	01	01 Noviembre 2009		
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 Abril 2009		
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 Abril 2009		
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 Abril 2009		

Gráfico 10. Listado Maestro Compras

GESTIÓN DE CALIDAD				
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS				
NG/SGC/00	Norma Guía	06	02 enero de 2009	
PR/SGC/01	Control de Documentos	04	02 enero de 2009	
PR/SGC/03	Planificación, Ejecución y Reporte de Auditorías Internas de Calidad.	04	02 enero de 2009	
PROCEDIMIENTOS				
PR/SGC/06	Compras	04	02 enero de 2009	
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
DP/SGC/06	Gestión de Calidad	05	02 enero de 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/SGC/01	Reporte de Auditorías Internas	01	06 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre 2009	
RC/SGC/06	Control de Auditorias Internas de Calidad	01	01 Noviembre 2009	
PLANES DE CALIDAD DEL SGC				
PC/SGC/03	Plan de Calidad - Programa de Auditorías Internas De Calidad	02	01 Noviembre 2009	
PC/SGC/04	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009	
PC/SGC/06	Comunicación con el cliente	01	01 Noviembre 2009	
PC/SGC/07	Comunicación Interna y Medios Estratégicos de la comunicación	01	01 Noviembre 2009	
FORMATOS				
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de la distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los registros de calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/04	Plan de la Auditoría Interna de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/05	Lista de Verificación	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/07	Encuesta para evaluación de Proveedores	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/08	Criterios de selección de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/09	Listado de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/10	Reevaluación de proveedores	01	06 abril de 2009	

Gráfico 11. Diseño WEB Gestión de Calidad

SISTEMAS				
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
DP/SGC/09	Sistemas	06	10 Enero de 2009	
PROCEDIMIENTOS				
PR/SIS/01	Asistencia técnica	04	02 enero de 2009	
PR/SIS/02	Copias de seguridad software administrativo	05	10 enero de 2009	
PR/SIS/03	Actualización del software	03	02 enero de 2009	
PR/SIS/04	Servicios de información	04	10 enero de 2009	
PR/SGC/06	Compras	04	02 enero de 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/SIS/01	Condensado asistencia técnica	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/02	Inventario de Software instalado	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/03	Hoja de vida equipo de computo	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/04	Relación copias de seguridad	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/05	Relación de actualizaciones del software administrativo	01	06 abril de 2009	
RC/SIS/06	Condensado semestral servicios de información	01	06 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre de 2009	
PLANES DE CALIDAD				
PC/SIS/01	Plan de calidad de Sistemas			
PC/SIS/02	Determinacion y Revsion de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre de 2009	
FORMATOS				
FO/SIS/01	Planilla asistencia técnica de sistemas	01	06 abril de 2009	
FO/SIS/02	solicitud servicios de infomación	01	06 abril de 2009	
FO/SIS/03	Cotizaicón servicios de Información	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gesitón de la Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribucion de Documentos del sistema de Gestion de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/07	Encuesta para evaluación de Proveedores	01	06 abril de 2009	

FO/SGC/08	Criterios de Selección de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/09	Listado de Proveedores Potenciales	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/10	Reevaluación de Proveedores	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/11	Formato para la presentación de Peticiones, Quejas Y Reclamos internos de la Cámara de Comercio de Dosquebradas	01	06 abril de 2009	

Gráfico 12. Diseño WEB Sistemas

COMERCIO INTERNACIONAL

CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
DP/SGC/04	Comercio Internacional	00	Enero 02 2009	
PROCEDIMIENTOS				
PR/CAI/01	Comercio Internacional	06	Enero 02 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/CAI/01	Consolidado servicio de asesoria Comercio Internacional	01	01 abril de 2009	
RC/PRY/01	Consolidado evaluación eventos feriales	01	01 abril de 2009	
RC/LYE/03	consolidado del nivel de satisfacción del servicio de formacion empresarial	01	08 abril de 2009	
RC/LYE/04	Relación de Asistencia	03	07 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre de 2009	
PLANES DE CALIDAD				
PC/CAI/01	Plan de Calidad Comercio Internacional			
PC/CAI/02	Determinacion y Revsion de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre de 2009	
FORMATOS				
FO/CAI/01	Servicio de Asesoría en Comercio Internacional	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/02	Ficha de información empresas Afiliadas al CAI	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/03	Contrato de agencia comercial	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/04	Contrato de representación comercial	01	01 abril de 2009	
FO/CAI/05	Informe a presidencia de Comercio Internacional	01	01 abril de 2009	
FO/PRY/01	Evaluación Eventos Feriales	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/02	Evaluación de formación Empresarial	01	01 abril de 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gesitón de la Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribucion de Documentos del sistema de Gestion de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	

Gráfico 13. Diseño Comercio Internacional

PROYECTOS				
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
DP/SGC/11	Proyectos	7	02 enero de 2009	
PROCEDIMIENTOS				
PR/PRY/01	Formulación, Evaluación y Ejecución de Proyectos	6	02 enero de 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/PRY/01	Consolidado evaluación eventos feriales	01	01 abril de 2009	
RC/PRY/02	Lista de chequeo-proyectos	01	01 abril de 2009	
RC/PRY/03	Registro de proyectos en ejecución	01	01 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 noviembre de 2009	
PLANES DE CALIDAD				
PC/PRY/01	Plan de Calidad de Proyectos			
PC/PRY/02	Determinacion y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 noviembre de 2009	
FORMATOS				
FO/PRY/01	Evaluación eventos feriales	01	01 abril de 2009	
FO/PRY/02	Informe mensual a Presidencia Ejecutiva	01	01 abril de 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestion de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad	01	06 abril de 2009	

Gráfico 14. Diseño WEB Proyectos

GESTIÓN FINANCIERA

CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
DP/SGC/07	Contabilidad	06	02 enero de 2009	
PROCEDIMIENTOS				
PR/CON/01	Pagos a Proveedores	07	22 julio de 2009	
PR/CON/02	Pagos Aportes	04	02 enero de 2009	
PR/CON/03	Pagos Impuestos	05	02 enero de 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/CON/01	Sistema de Control Interno Formato de Control y Autorización de Gastos	03	08 abril de 2009	
RC/CON/02	Comprobante de egreso	01	25 marzo de 2009	
RC/CON/03	Resumen retención en la fuente y del IVA	01	25 marzo de 2009	
RC/CON/04	Resumen declaración de IVA	01	25 marzo de 2009	
RC/CON/05	Control comprobantes de egreso anulados	01	25 marzo de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 noviembre de 2009	
PLANES DE CALIDAD				
PC/CON/01	Plan de Calidad de Contabilidad (Pagos)			
PC/CON/02	Plan de Calidad de Contabilidad (Pagos) con el cliente	01	01 noviembre de 2009	
FORMATOS				
FO/CON/01	Relación llamadas a proveedores	01	25 marzo de 2009	
FO/CON/02	Aportes Ley 100	01	25 marzo de 2009	
FO/CON/03	Radicacion de Documentos	01	22 Julio de 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	

Gráfico 15. Diseño Gestión Financiera

GESTIÓN ESTRATÉGICA

CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
DP/SGC/05	Planeación del SGC y Revisión por la Dirección	04	02 enero de 2009	
DP/SGC/10	Mejora Continua	04	02 enero de 2009	
PROCEDIMIENTOS				
PR/SGC/05	Mejora Continua y Acciones Correctivas y/o Preventivas	06	09 enero de 2009	
NORMA EMPRESA				
NE/SGC/05	Responsabilidad de la Dirección	05	02 enero de 2009	
NE/SGC/06	Gestión de los Recursos	05	02 enero de 2009	
NE/SGC/08	Medición, Análisis y Mejora	06	02 enero de 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/SGC/02	Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos	01	06 abril de 2009	
RC/SGC/04	Revisión de las especificaciones	01	06 abril de 2009	
RC/SGC/05	Consolidado de informes mensuales de los procesos.	01	06 abril de 2009	
RC/SGC/07	Informe Ejecutivo de Estado de las Accion (CPM)	01	01 Noviembre 2009	
RC/SGC/08	Informe Ejecutivo Resultado de las Auditorias	01	01 Noviembre 2009	
RC/SGC/09	Informe Ejecutivo Desempeño de los Procesos	01	01 Noviembre 2009	
PLANES DE CALIDAD				
PC/SGC/01	Plan General del Sistema de Gestión de la Calidad			
PC/SGC/02	Objetivos de Calidad			
PC/SGC/05	Determinacion y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009	
FORMATOS				
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	

Gráfico 16. Diseño WEB Gestión Estratégica

FORMACIÓN EMPRESARIAL Y LOGÍSTICA

CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
DP/SGC/01	Logística y Eventos	07	02 enero de 2009	
PROCEDIMIENTOS				
PR/LYE/01	Formación Empresarial	05	02 enero de 2009	
PR/LYE/02	Desarrollo Empresarial	06	01 abril de 2009	
PR/LYE/03	Afiliados	02	02 enero de 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/LYE/01	Consolidado información de las necesidades de los clientes	01	01 abril de 2009	
RC/LYE/02	Evaluación y selección de los Proveedores de Formación Empresarial	01	01 abril de 2009	
RC/LYE/03	Consolidado del nivel de satisfacción del servicio de formación empresarial.	01	01 abril de 2009	
RC/LYE/04	Relación de asistencia	03	07 enero de 2009	
RC/LYE/05	Lista de Chequeo-eventos	01	01 abril de 2009	
RC/LYE/06	Consolidado evaluación satisfacción del cliente	01	08 abril de 2009	
RC/LYE/07	Reevaluación Proveedores de Formación Empresarial	01	01 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 de Noviembre 2009	
PLANES DE CALIDAD				
PC/LYE/01	Plan de Calidad de Logística y Eventos			
PC/LYE/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 de Noviembre 2009	
FORMATOS				
FO/LYE/01	Necesidades de los clientes	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/02	Evaluación de formación empresarial	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/03	Asesorías Empresariales	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/04	consecutivo formato anulado		01 abril de 2009	
FO/LYE/05	Informe mensual a Presidencia Ejecutiva	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/06	Listado Maestro de Proveedores de Formación Empresarial.	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/07	Formulario de afiliación	01	01 abril de 2009	
FO/LYE/08	Evaluación de satisfacción del cliente	01	08 abril de 2009	

FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gesitón de la Calidad.	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribucion de Documentos del sistema de Gestion de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.	01	06 abril de 2009	

Gráfico 17. Diseño WEB Formación Empresarial y Logística

GESTIÓN HUMANA				
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS				
PROCEDIMIENTOS				
PR/GHM/01	Formación y entrenamiento	03	02 enero de 2009	
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
DP/SGC/08	Formación y entrenamiento	05	02 enero de 2009	
REGISTROS DE CALIDAD				
RC/GHM/01	Perfil cargo ocupante	01	06 abril de 2009	
RC/GHM/02	Evaluación de la eficacia de la capacitación	01	06 abril de 2009	
RC/GHM/04	Relación de Asistencia	03	07 abril de 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas (AC/AP)	02	01 Noviembre 2009	
PLANES DE CALIDAD				
PC/GHM/01	Plan de Calidad Gestión Humana			
PC/GHM/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente	01	01 Noviembre 2009	
FORMATOS				
FO/GHM/01	Asistencia a capacitaciones	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad	01	06 abril de 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad	01	06 abril de 2009	

Gráfico 18. Diseño WEB Gestión Humana

COMPRAS					
CÓDIGO	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
DP/CMP/	Compras		01	01 Noviembre 2009	
PROCEDIMIENTOS					
PR/CMP/01	Compras		05	01 Noviembre 2009	
REGISTROS DE CALIDAD					
RC/CMP/01	Encuesta para Evaluación de Proveedores		02	01 Noviembre 2009	
RC/CMP/02	Criterio de Selección de Proveedores		02	01 Noviembre 2009	
RC/CMP/03	Criterio de Reevaluación de Proveedores		02	01 Noviembre 2009	
RC/SGC/03	Acciones Correctivas y/o Preventivas		02	01 Noviembre 2009	
PLANES DE CALIDAD					
PC/CMP/02	Determinación y Revisión de requisitos relacionados con el cliente		01	01 Noviembre 2009	
FORMATOS					
FO/CMP/01	Lista de Proveedores Potenciales		01	06 Abril 2009	
FO/CMP/02	Ordenes de Compras		01	01 Noviembre 2009	
FO/CMP/03	Verificación de Compras		01	01 Noviembre 2009	
FO/SGC/01	Control de cambios efectuados en los documentos Del Sistema de Gestión de la Calidad.		01	06 Abril 2009	
FO/SGC/02	Control de distribución de Documentos del sistema de Gestión de Calidad		01	06 Abril 2009	
FO/SGC/03	Matriz de los Registros de Calidad.		01	06 Abril 2009	

Gráfico 19. Diseño WEB Compras

NORMAS DE EMPRESA				
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
	NE-SGC-00 NORMA GUIA			
	NE-SGC-04 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	NE-SGC-05 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
	NE-SGC-06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
	NE-SGC-07 REALIZACIÓN DEL SERVICIO			
	NE-SGC-08 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			

Gráfico 20. Diseño WEB Normas de Empresa

GESTIÓN DE CALIDAD				
CÓDIGO	DOCUMENTO	VERSIÓN No.	FECHA	DESCARGA
	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS			
	PROCEDIMIENTOS			
	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS			
	REGISTROS DE CALIDAD			
	PLANES DE CALIDAD			
	FORMATOS			

Gráfico 21. Diseño WEB Plantilla General Listados Maestros



Gráfico 22. Diseño WEB Mapa de procesos Interactivo

11.2. DOCUMENTACIÓN DEL SITIO WEB

Los elementos contenidos en la documentación del sitio WEB serán denominados Apéndice A: Documentación del Sitio WEB, ya que son documentos en formato html (hyper text mark language) y no permiten la correcta visualización en el presente documento, porque su estructura de márgenes y tipos de letras son diferentes y no pueden organizarse según las normas ICONTEC que fueron definidas para la presentación de trabajos escritos por el Departamento de Prácticas Profesionales de la Universidad Católica Popular del Risaralda.

La documentación incluye todos los artículos contenidos en secciones y categorías del sitio WEB al igual que la descripción de usuarios registrados en el portal y las configuraciones globales del sitio. Para la mayor comprensión de los elementos antes descritos se recomienda ir al glosario de términos de Joomla! En el Anexo A: Términos de Joomla!.

12. CONCLUSIONES

A lo largo del proceso de práctica profesional en la organización se pudieron llevar a cabo las siguientes actividades:

- Desarrollo de un portal WEB dedicado a la administración de material informativo del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.
- Dicho portal fue subido al servidor el 15 de Diciembre de 2009 y actualmente se encuentra en funcionamiento.
- La dirección del portal es [http:// isosgc.camado.org.co/](http://isosgc.camado.org.co/).
- Generar la documentación del sitio WEB <http://www.camado.org.co/>.
- La capacitación para el personal del departamento de sistemas sobre la administración de contenido del portal, se realizará el 30 de Enero de 2010 y el 6 de Febrero de 2010.
- Actualizar el sitio WEB <http://www.camado.org.co/> de acuerdo a las solicitudes y necesidades de la organización.
- Diseñar, construir e implementar elementos publicitarios como banners y animaciones para el sitio WEB de la organización.
- Cumplir con todas las labores inherentes a un miembro del departamento de sistemas, como manejo de bases de datos, soporte técnico, instalación de hardware y software.
- Entregar todas las recomendaciones e instrucciones que fueran solicitadas, con el fin de solucionar un problema en la organización.

13. RECOMENDACIONES

- Destinar a un miembro de la organización para que realice todas las labores pertinentes para preservar el correcto funcionamiento de la plataforma de gestión de contenido, como actualizaciones, modificaciones y back ups.
- Mejorar la comunicación entre departamentos de la organización para lograr optimizar la información que se encuentra en el sistema de gestión de calidad.
- Definir las políticas de modificaciones del portal web del sistema de gestión de calidad de la organización, al igual que su alcance y validez.

14. BIBLIOGRAFÍA

Achour Mehdi, Betz Friedhelm, Dovgal Antony, Lopes Nuno, Hannes Magnusson, Richter Georg, Seguy Damien, Vrana Jakub. PHP MANUAL. Edited By: Philip Olson © 1997-2010 the PHP Documentation Group

ANEXO A : TÉRMINOS Y DEFINICIONES DE JOOMLA!

Término	Definición
Administrador	Nivel de usuario en Joomla!, que tiene acceso a ciertas funciones del Administrador (Back-end o trastienda) y a todas las funciones del Sitio (Front-end o portada).
Administrador (Back-end)	Panel de Control de Administración desde donde el Mánager, Administrador o Súper-Administrador administra el sitio y su contenido. Otros términos utilizados para referirse a esta aplicación son: Administración, Back-end, Sección Admin, Sección de Administración, o Panel de Control.
Archivo	Los artículos de contenido pueden ser archivados y administrados a través del Administrador del Archivo (Back-end). El Módulo Archivo proporciona una manera de mostrar los artículos archivados en su sitio.
Archivo de Configuración	El archivo configuration.php que puede encontrar en el directorio raíz de su instalación de Joomla! contiene información de variables globales específicas para su instalación de Joomla!. Por ejemplo, el nombre de usuario de la base de datos, la contraseña del administrador, etc.
Archivos de Imagen	Los archivos de imagen como .gif, .jpg, .png o .bmp pueden usarse en los artículos de contenido y se organizan a través del Administrador de Imágenes. Los archivos de imagen pueden incluirse en los artículos de contenido mediante la Etiqueta Imagen durante la Edición de Artículos de Contenido. Los editores WYSIWYG a veces incluyen sistemas de administración multimedia, componentes de terceros, etc.
Artículo	Pieza discreta de contenido dentro de la jerarquía Joomla!. Un artículo puede ser un artículo de contenido, una categoría de contenido, una sección de contenido, un artículo de menú o un

enlace.

Artículo de Contenido	Pieza discreta de contenido dentro de la jerarquía Joomla!. Un artículo de contenido está asociado a una combinación Sección/Categoría en particular. Habitualmente los artículos de contenido se muestran en el cuerpo principal (main body) de su página. El artículo de contenido es el último de los artículos en la jerarquía Sección/Categoría/Contenido o puede ser un Artículo de Contenido Estático diferenciado.
Artículo de Contenido Estático	Se trata de un artículo de contenido que no pertenece a la jerarquía Sección/Categoría/Contenido.
Atributo Alt	Texto alternativo para una imagen. El valor del Atributo Alt lo define el autor. El Atributo Alt le indica al lector qué es lo que se está perdiendo en la página si su navegador no puede cargar la imagen. El navegador muestra el texto alternativo en lugar de la imagen. Es una buena costumbre incluir el Atributo Alt para cada imagen en una página. Esto mejora la visualización y la utilidad del documento para los usuarios que tienen navegadores solo de texto. <i>Ver también Etiqueta Imagen.</i>
Autor	Nivel de usuario en Joomla!, que tiene acceso únicamente a las funciones del Sitio (Front-end o portada).
Back-end Público	Ver Administrador (Back-end).
Banners	Componente del núcleo de Joomla! que permite mostrar Banners (anuncios) publicitarios en su sitio. Los banners se muestran usando el módulo banners <code><?php mosLoadComponent("banners"); ?></code> . El componente permite la administración de clientes y sus respectivos anuncios. Las impresiones de los anuncios pueden limitarse a un cierto

número o ser ilimitadas. El número de impresiones (veces que el anuncio es cargado en su sitio) y el número de clics quedan almacenados y pueden ser vistos en el Administrador (Back-end), en: *Componentes -> Banners -> Administrar Banners*.

- Base de Datos** Colección organizada de registros que puede buscar, ordenar y analizar rápidamente. Joomla! es un software que funciona con una base de datos. Usted puede agregar, editar o borrar contenido que está almacenado en la base de datos de Joomla!. *Ver también Registro*.
- Blog** Un estilo de presentación de contenido en Joomla!, que muestra uno o mas artículos de contenido para una sección o categoría específica. En este estilo, el título del artículo y el texto de introducción se presentan como enlaces *Leer Más* a una página con el artículo de contenido completo. Habitualmente la página Noticias se escribe en estilo Blog.
- Bloquear (Check out)** Cuando un usuario edita un archivo, éste se bloquea. Esto evita que otros usuarios editen el mismo artículo al mismo tiempo, y de esta forma se evita la pérdida de datos al guardar el archivo.
- Categoría** Colección de artículos de contenido relacionados entre si: La categoría 'Aeroplanos', puede contener los artículos de contenido: 'Biplanos', 'Ala Delta' y 'Jets'. La categoría es parte de la jerarquía del Contenido. La Sección es el nivel superior de la jerarquía, el segundo nivel es la Categoría y el tercer nivel es el Artículo de contenido. *Ver también Artículo de Contenido y Sección*.
- CMS - Sistema de Gestión de Contenido** Software ideado para la gestión contenido en un sitio web directamente en el servidor.
- CMP (CMT)** Son las siglas para referirse a Componentes, Módulos y Plantillas.

CMPM (CMTM)	Son las siglas para referirse a Componentes, Módulos, Plantillas y Mambots.
Código Abierto (Open Source)	Término general que describe varias partes del movimiento de la Licencia de Software Libre. Todo el código fuente de Joomla! es open source y puede ser leído y editado por cualquier usuario.
Componentes	Elementos de contenido o aplicaciones de Joomla! que se muestran habitualmente en el centro del área de contenido principal de una plantilla. Esto depende del diseño de la plantilla en uso. Los componentes son elementos del núcleo de la funcionalidad de Joomla!. Estos elementos del núcleo incluyen: Banners, Contactos, Noticias Externas, Encuestas y Enlaces Web. Diferentes miembros de la comunidad Joomla! producen componentes de terceras partes de Joomla!, continuamente. <i>Ver también Módulos.</i>
Correo Masivo	Componente del núcleo de Joomla! que permite enviar correos electrónicos (E-mails) a todos los grupos de usuarios, a un solo grupo o a un grupo de usuarios y sus correspondientes subgrupos.
Cuerpo Principal (Main Body)	Definido en el código PHP como <code><?php mosMainBody();?></code> , el Cuerpo Principal muestra el contenido de los componentes Joomla!. Ejemplo: calendario de eventos y artículos de de contenido, etc.
Desbloquear (Checkin)	Esta función está disponible en el Sitio (Front-end) y permite a un usuario desbloquear sus propios artículos que estaban bloqueados y sin posibilidad de ser editados. <i>Ver también Validación Global.</i>
DOM – Modelo de Documentos Objeto	Forma de representación de documentos estructurados como un modelo orientado a objetos (objet-oriented). DOM es el estándar oficial del Consorcio World Wide Web (W3C) para la

representación de documentos estructurados en una plataforma y lenguaje neutral. El DOM es también la base para una amplia gama de programación de interfaces de aplicaciones, algunas de las cuales son estandarizadas por el W3C. *Ver también DOMIT.*

DOMIT	Programa analizador de xml (estándar de intercambio de información estructurada) para PHP basado en el Nivel 2 de especificación DOM. Es ligero, rápido, y escrito puramente en PHP. <i>Ver también DOM.</i>
Editor	Nivel de usuario en Joomla!, que tiene acceso únicamente a las funciones del Sitio (Front-end o portada).
Elementos	Agregados como: componentes, módulos, plantillas, mambots o lenguajes que extienden la funcionalidad de Joomla!. Estos elementos pueden estar incluidos en la distribución del núcleo de Joomla! o pueden ser programas de terceros.
Encuestas	Componente del núcleo de Joomla! que permite mostrar encuestas en su sitio Joomla!. Puede definir el título de la encuesta, el tiempo de retardo (lag) en segundos entre votos, hasta 12 opciones de voto y las páginas en las que se mostrará la encuesta.
Enlaces Web	Componente del núcleo de Joomla! que permite listar enlaces a otros sitios web. Los enlaces pueden estar ordenados por categorías.
Espacio de Trabajo (Workspace)	Sección del Administrador de Joomla! donde se gestiona la configuración y publicación del contenido. El Espacio de Trabajo se actualiza dinámicamente al seleccionar las herramientas y opciones del menú. El Espacio de Trabajo puede incluir: editor HTML, gestión de artículos y enlaces, y muchas otras funciones.

Etiqueta Imagen (Image Tag)	En HTML, las imágenes se definen con la etiqueta <code></code> . Ver también <i>Atributo Alt</i> .
Front-end Público	Ver Sitio (Front-end).
Grupo	Conjunto de niveles de usuarios. Los Grupos de usuarios pueden pertenecer al Sitio (Front-end) o al Administrador (Back-end).
Hoja de Estilo en Cascada (CSS)	Proporciona la posibilidad de separar la disposición y los estilos de una página web en relación a la información que contenga la misma. En ella se especifican: estilos de fuentes, tamaños de las fuentes, márgenes... Luego las páginas web leen esta lista maestra, aplicando estos estilos a la página o al sitio web completo. Esta lista de estilos esta contenida en archivos con extensión .css y son editables por cualquier editor de texto, <i>Notepad</i> por ejemplo o <i>Editplus</i> de una manera más profesional.
HTML	Abreviación de <i>HyperText Markup Language</i> , el lenguaje de autor usado para crear documentos en la World Wide Web. Ver también <i>JavaScript</i> y <i>PHP</i> .
HTML Dinámico (DHTML)	Extensión del HTML, que habilita, entre otras cosas, la inclusión de pequeñas animaciones y menús dinámicos en páginas web. El código DHTML hace uso de Hojas de Estilo (CSS) y de <i>JavaScript</i> .
Instaladores	Una opción de menú que permite subir e instalar en su sitio Joomla! Componentes, Idiomas, Mambots, Módulos o Plantillas desde archivos zip. Esta opción solo esta disponible para los Súper-Administradores.
JavaScript	Lenguaje de programación común desarrollado por <i>ECMA</i>

para páginas web. *JavaScript* es relativamente pequeño y rápido, y se usa para proporcionar interactividad en páginas web. *Ver también HTML y PHP.*

Joomla!	Joomla! es uno de los Sistemas de Gestión de Contenido de Código Abierto (Open Source) más potente disponibles.
Mambot	Pequeña función orientada a tareas, que intercepta el contenido antes de que sea mostrado y lo manipula de alguna manera. Joomla! proporciona varios mambots en la distribución del núcleo. Ejemplos: editores WYSIWYG, componentes y módulos de terceros, etc.
Mánager	Nivel de usuario en Joomla, que tiene acceso a ciertas funciones del Administrador (Back-end) y a todas las funciones del Sitio (Front-end).
Módulos	Extienden las posibilidades de Joomla! proporcionando al software nuevas funcionalidades. Los módulos son pequeños artículos de contenido que pueden mostrarse en cualquiera de los lugares que su plantilla permita. Los módulos son muy fáciles de instalar en el Administrador (Back-end). Los módulos que Joomla! suele incluir son: Menú Principal, Menú Superior, Selector de Plantillas, Encuestas, Estadísticas, etc. Los miembros de la comunidad Joomla! producen módulos continuamente, y están disponibles para su descarga en http://extensions.joomla.org . Un ejemplo del código PHP de un módulo es: <code><?php mosLoadModules ('module position'); ?></code> . <i>Ver también: Posiciones de los Módulos.</i>
Navegador	Programa usado para ver e interactuar con varios tipos de recursos de internet disponibles en la World Wide Web. <i>Firefox, Internet Explorer y Safari</i> son tres ejemplos comunes.
No Publicar	Define el estado de varias partes de su instalación Joomla!.
No Publicado	Por ejemplo, los elementos instalados no serán mostrados en su sitio web si están despublicados. Es posible programar una

fecha de inicio para la publicación de un artículo de contenido así como también se puede programar una fecha de finalización. *Ver también Publicar/Publicado.*

- Noticia Externa Modo de compartir contenido entre diferentes sitios web. Los tipos de Noticias Externas disponibles actualmente en Joomla! para ser mostrados y creados son: versiones RSS, Atom, etc. El código de una Noticia Externa es producido por el parser DOMIT. Este método de compartir esta pensado para la creación de introducciones a las noticias en el modo en que el productor quiera compartirlas, y normalmente incluye un enlace a la página de origen de la noticia. Joomla! le ofrece ambas posibilidades, ofrecer y mostrar Noticias Externas.
- Núcleo (Core) Archivo zip/tar que contiene la Instalación de Joomla! estándar oficial. El núcleo de Joomla! contiene algunos C/MPM (Componentes, Módulos, Plantillas y Mambots) por defecto, pero pueden agregarse más para aumentar las prestaciones y funciones de Joomla! usando extensiones creadas por otros desarrolladores.
- Página de Inicio (Frontpage) Componente del núcleo de Joomla! que muestra todos los artículos de contenido publicados que estén asignados a este componente. Puede configurar la disposición de la Página de Inicio editando el artículo de menú asociado a este componente, habitualmente el artículo de menú Inicio. El orden de los artículos en la Página de Inicio se administra en: *Contenido -> Administrador de la Página de Inicio.*
- Parámetros Los Parámetros pueden utilizarse para modificar la presentación de artículos, menús o módulos específicos.
- patTemplate patTemplate es un sistema incluido en Joomla! que le ayuda a crear Plantillas de sitios Joomla!.
- PHP El Pre-procesador de Hipertexto es un lenguaje de

programación del lado del servidor, de código abierto, usado comúnmente por scripts web y para procesar datos a través de la Interfaz Común de Entrada desde formularios HTML... El PHP puede ser escrito como scripts que residen en el servidor y que producen salida de información en HTML y que se descarga al navegador. Alternativamente, el PHP puede ser embebido dentro de páginas HTML que estén guardadas con la extensión de archivo .php. *Ver también HTML y JavaScript.*

- Plantillas** Definen el diseño de su sitio web Joomla!. Puede asignar diferentes plantillas a varias páginas de su sitio web. Las plantillas pueden crearse para el Sitio (Front-end), en este caso reciben el nombre de Plantillas del Sitio y también para el Administrador (Back-end), en este caso reciben el nombre de Plantillas del Administrador.
- Plantillas del Administrador** Definen el diseño del Administrador (Back-end) de su sitio web Joomla!. *Ver también Plantillas y Plantillas del Sitio.*
- Plantillas del Sitio** Definen el diseño de la parte pública (Front-end) de su sitio web Joomla!. *Ver también Plantillas y Plantillas del Administrador.*
- Posiciones de los Módulos** Nombres de posición para el emplazamiento de los módulos dentro de la plantilla. Existen 27 posiciones ya establecidas por defecto, ejemplo: 'right', 'left', 'top', 'bottom' y 23 posiciones más que pueden ser definidas por el autor (usted). Las posiciones de los módulos no están confinadas por sus nombres. Una posición de módulo con el código `<?php mosLoadModules ('left'); ?>` no tiene que ir necesariamente a la izquierda, puede ir en cualquier lugar. *Ver también: Módulos.*
- Previsualización** El icono Previsualizar activa una ventana emergente (popup), que permite ver, desde el Administrador (Back-end), como va a quedar el artículo de contenido en el Sitio (Front-end).

Proyectos	Los Proyectos pueden ser componentes, módulos, plantillas, mambots y scripts, que son libres de ser configurados y administrados por sus respectivos autores en http://developer.joomla.org .
Publicar	Define el estado de varias partes de su instalación Joomla!.
Publicado	Por ejemplo, los elementos instalados solo se mostraran en su sitio web si están publicados. Los artículos de contenido pueden ser administrados usando una fecha de inicio y una fecha de final de publicación.
Registro	Un registro de la base de datos es una descripción de un artículo en particular que se almacena en la base de datos. En una base de datos relacional, cada fila de cada tabla es un registro. <i>Ver también Base de Datos.</i>
Script del Lado del Cliente	Generalmente se refiere a la clase de programas de ordenador en la web que son ejecutados en el lado del cliente, por el navegador del usuario, en vez de en el lado del servidor. Este tipo de programación es una parte importante del concepto de HTML Dinámico (DHTML), permitiendo que las páginas web sean encriptadas; es decir, tener un contenido diferente y cambiante dependiendo de la entrada de datos por el usuario, condiciones del ambiente (como la hora del día) u otras variables. <i>Ver también Script del Lado del Servidor.</i>
Script del Lado del Servidor	Programas que son interpretados por el servidor web cuando se solicita una página. Los scripts tienen extensiones especiales, tales como .php, .asp y .jsp. Cuando el servidor termina de procesar un script, este envía una pagina HTML que puede visualizarse en cualquier navegador web. <i>Ver también Script del Lado del Cliente.</i>
Sección	Colección de Categorías que se relacionan entre si de alguna manera. Forma parte de la jerarquía de artículos Sección/Categoría/Contenido. Una sección puede denominarse 'Transporte', las categorías dentro de esta

sección podrían ser 'Barcos', 'Coches' y 'Aviones'. Ver *Categoría*.

Sindicación Componente del núcleo de Joomla! que puede ser usado para compartir información con otros sitios web, por ejemplo artículos periodísticos.

Sitio (Front-end) Es el sitio web que ven sus visitantes o usuarios registrados y que contiene toda la información agregada desde el Administrador.

Súper Administrador Nivel de usuario en Joomla!, que tiene acceso a todas las funciones del sitio, tanto al Administrador (Back-end) como al Sitio (Front-end).

Supervisor Nivel de usuario en Joomla!, que tiene acceso únicamente a las funciones del Sitio (Front-end).

Texto de Introducción (Intro Text) Campo de contenido obligatorio cuando se crea o edita un artículo de contenido. Si se ha añadido algún texto al campo Texto Principal y el artículo de contenido se muestra en la Página de Inicio, se incluirá un enlace Leer Más, que enlaza al contenido completo del artículo. El Texto de Introducción y el Texto Principal se usan solamente en artículos de contenido en la jerarquía de Sección/Categoría, y no en los artículos de contenido estático. Ver también *Texto Principal*.

Texto Principal (Main Text) Al crear o editar un artículo de contenido, el Texto Principal contiene el texto que no desea que se muestre en la Página de Inicio. El Texto Principal puede verse pulsando el enlace Leer más en la Página de Inicio de su sitio. Ver también: *Texto de Introducción*.

Título Es el nombre que identifica a un artículo de contenido.

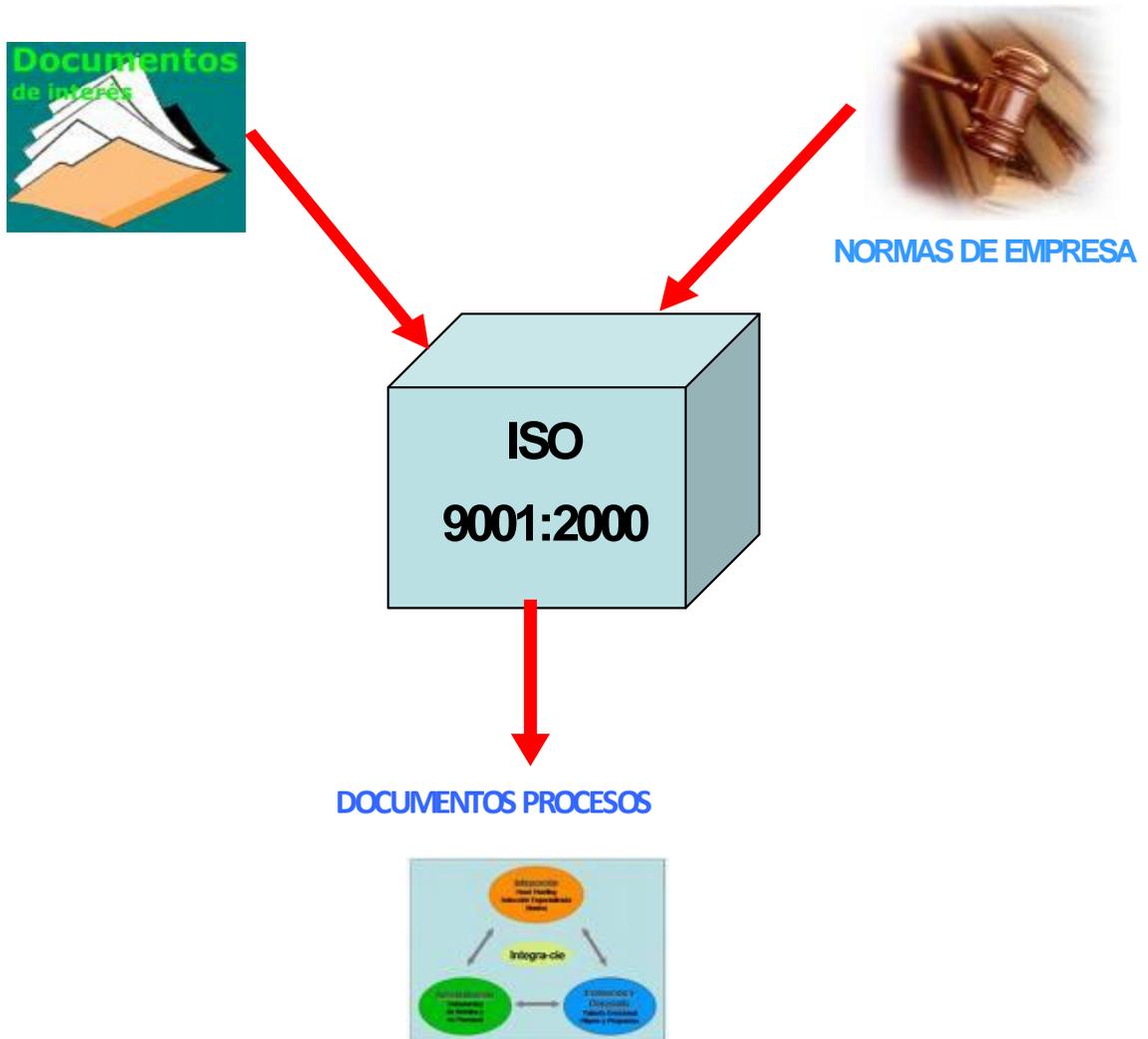
Usuario Joomla! Los usuarios Joomla se organizan en dos grupos con diferentes niveles de acceso. Los usuarios con acceso al Sitio

(Front-end) pueden ser: Invitados, Usuarios Registrados, Autores, Editores y Supervisores. También existen tres niveles con acceso al Administrador (Back-end): Mánager, Administrador y Súper-Administrador.

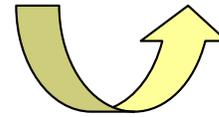
Usuario Registrado	Nivel de usuario en Joomla!, que tiene acceso únicamente a las funciones del Sitio (Front-end), normalmente a contenidos restringidos a los visitantes no registrados.
Validación Global	Cuando se edita un artículo el sistema lo Bloquea, y si no se guarda o cancela correctamente (ejemplo, en caso de un error de conexión), permanecerá Bloqueado, y los demás usuarios no podrán editarlo. Ejecutando una Validación Global haremos que esos archivos estén disponibles nuevamente. Esta opción solo está disponible en el Administrador (Back-end) en el menú Sistema.
Wrapper	Componente del núcleo de Joomla! capaz de mostrar cualquier URL dentro de su sitio web. Puede utilizarse para incrustar una aplicación como un foro o una galería, páginas individuales o sitios web completos, dentro de su propio sitio Joomla!. Un nombre alternativo es Iframe.
WYSIWYG	Es un acrónimo para referirse a “What You See Is What You Get” (Lo que ve es lo que obtiene) generalmente relacionado con editores que pueden manejar código HTML o PHP usando simples botones.

White, Steve. Disponible en <http://ayuda.joomlaspanish.org/ayuda-joomla/>.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CAMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS



NORMAS DE EMPRESA



- NE-SGC-00 NORMA GUIA
- NE-SGC-04 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- NE-SGC-05 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
- NE-SGC-06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- NE-SGC-07 REALIZACIÓN DEL SERVICIO
- NE-SGC-08 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

PARTE 1 Y 2 DEL MANUAL

PARTE 3 DEL MANUAL

PR-SGC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS

PR-SGC-02 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

PR-SGC-03 PLANIFICACION EJECUCION DE AUDITORIAS

INTERNAS

PR-SGC-04 SERVICIO NO CONFORME

PR-SGC-05 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PR-SGC-06 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

PR-SGC-07 MEJORA CONTINUA

MAPA DE PROCESOS

LISTADO MAESTRO

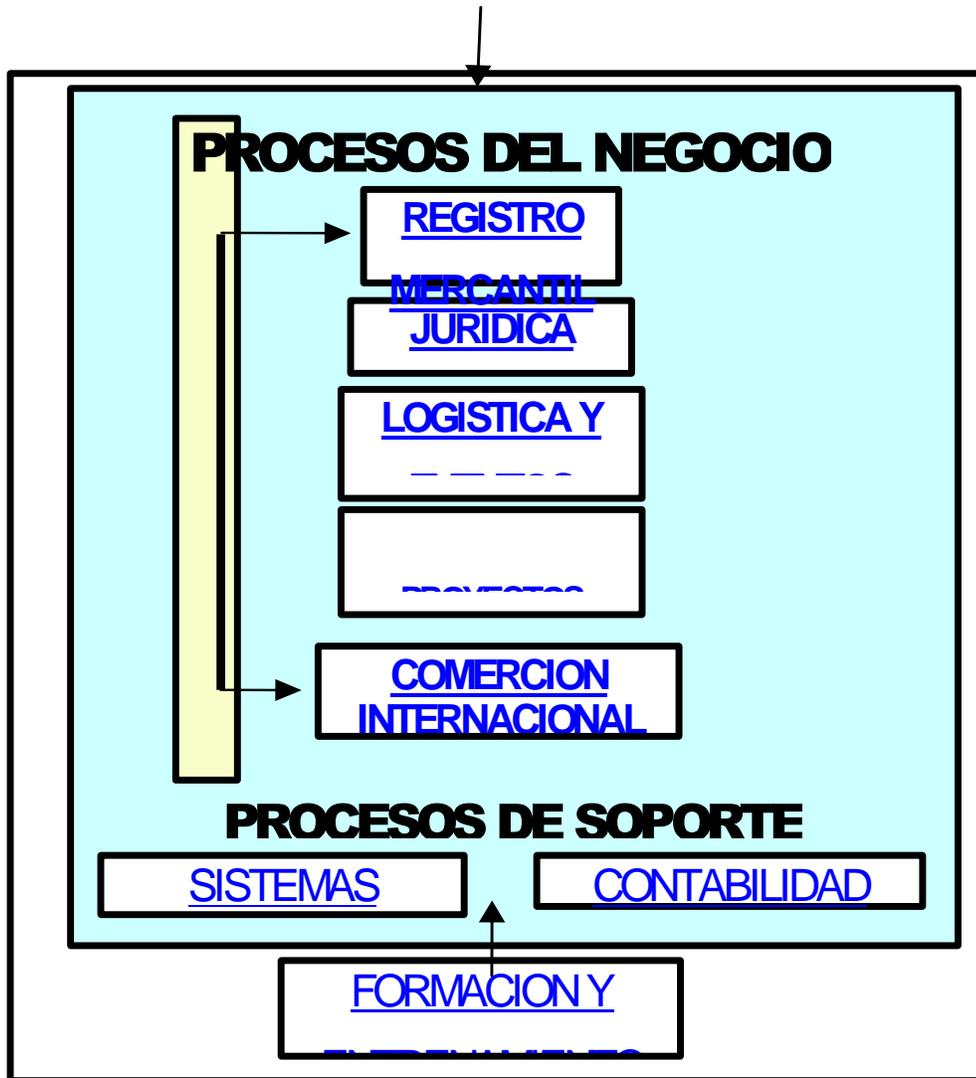
NORMA GUIA

PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

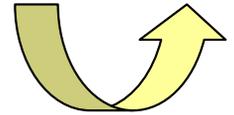
REVISION SGC

PROCESOS

GESTION CALIDAD



- **REGISTRO MERCANTIL (REG)**



DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/02 REGISTRO MERCANTIL

PROCEDIMIENTO

PR/REG/01 MATRICULA

PR/REG/02 INSCRIPCION ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO

PR/REG/03 RENOVACION DE REGISTRO MERCANTIL

PR/REG/04 INSCRIPCION, RENOVACION Y ACTUALIZACION

DE PROPONENTES

PR/REG/05 CANCELACIÓN DE MATRICULAS

PR/REG/06 INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS

PR/REG/07 CAJA GENERAL

PR/REG/08 R.U.E. RECEPTORA

PR/REG/09 R.U.E. RESPONSABLE

FORMATOS

FO/REG/01 FORMATO SOLICITUD DE PATENTES

FO/REG/02 FORMATO SOBRE ALGUNOS CAMBIOS SUJETOS A

REGISTRO

FO/REG/03 CONSTANCIA DE PAGOS PARAFISCALES

REGISTROS DE CALIDAD

RC/REG/01 CONSOLIDADO DE CERTIFICADOS

DEVUELTOS POR EL CLIENTE A REGISTRO

RC/REG/02 CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE

SATISFACCION DEL CLIENTE

RC/REG/03 REGISTRO DE LIBROS (PROPIEDAD DEL

CLIENTE)

RC/REG/04 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO-

CERTIFICADOS

RC/REG/05 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PROCESO-

INSCRIPCION DE DOCUMENTOS

RC/REG/06 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE TIEMPO DE

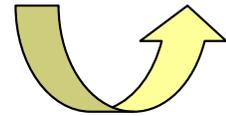
RESPUESTA RUE

RC/REG/07 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

- **LOGISTICA Y EVENTOS (LYE)**
DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/01 LOGISTICA Y EVENTOS

PROCEDIMIENTO



PR/LYE/01 FORMACIÓN EMPRESARIAL

PR/LYE/02 DESARROLLO EMPRESARIAL

PR/LYE/03 AFILIADOS

FORMATOS

FO/LYE/01 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

FO/LYE/02 EVALUACION DE FORMACION EMPRESARIAL

FO/LYE/03 ASESORIAS EMPRESARIALES

FO/LYE/04 CONSECUTIVO FORMATO ANULADO

FO/LYE/05 INFORME MENSUAL A PRESIDENCIA EJECUTIVA

FO/LYE/06 LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES DE

FORMACION EMPRESARIAL

FO/LYE/07 FORMULARIO DE AFILIACION

REGISTROS DE CALIDAD

RC/LYE/01 CONSOLIDADO INFORMACION DE LAS

NECESIDADES DE LOS CLIENTES

RC/LYE/02 EVALUACION Y SELECCIÓN DE LOS

PROVEEDORES DE FORMACION EMPRESARIAL

RC//LYE/03 CONSOLIDADO DEL NIVEL DE SATISFACCION

DEL SERVICIO DE FORMACION EMPRESARIAL

RC/LYE/04 RELACION DE ASISTENCIA

RC/LYE/05 LISTA DE CHEQUEO-EVENTOS

RC/LYE/06 CONSOLIDADO EVALUACION SATISFACCION

DEL CLIENTE

RC/LYE/07 REEVALUACION PROVEEDORES DE

FORMACION EMPRESARIAL

- **JURIDICA (JUR)**
DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/03 JURIDICA

PROCEDIMIENTO

PR/JUR/01 INFORMACIÓN, ASESORIA Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS

PR/JUR/02 ASPECTOS LEGALES Y CONTRATACION

FORMATOS

FO/JUR/01 RECIBO DE DOCUMENTOS

FO/JUR/02 CONTROL Y REVISION DE DOCUMENTOS

FO/JUR/03 REVISION DE DOCUMENTOS VARIOS

FO/JUR/04 CONTROL DE CERTIFICADOS

FO/JUR/05 CONSTITUCION DE GARANTIAS

FO/JUR/06 REVISION DE ACTAS

FO/JUR/07 CONSTITUCION DE SOCIEDADES

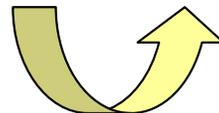
FO/JUR/08 CONSTITUCION DE FUNDACIONES Y

ASOCIACIONES

FO/JUR/09 CONSTITUCION EMPRESA UNIPERSONAL

FO/JUR/10 CONTRATO PRENDA SI TENENCIA

REGISTROS DE CALIDAD



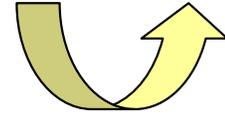
RC/JUR/01 CONSOLIDADO DE ENCUESTAS

RC/JUR/02 REGISTRO DE CONTRATOS

RC/JUR/03 CONTROL, ASESORIA Y CONSULTORIA

- **CONTABILIDAD (CON)**
DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/07 CONTABILIDAD



PROCEDIMIENTO

PR/CON/01 PAGOS A PROVEEDORES

PR/CON/02 PAGO A APORTES

PR/CON/03 PAGOS IMPUESTOS

FORMATOS

FO/CON/01 RELACION DE CUENTAS POR PAGAR CAMARA DE
COMERCIO DE DOSQUEBRADAS

FO/CON/02 APORTES A LEY 100

REGISTROS DE CALIDAD

RC/CON/01 FORMATO DE CONTROL Y AUTORIZACION DE
GASTOS

RC/CON/02 COMPROBANTE DE EGRESO

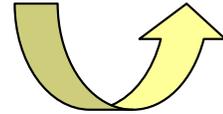
RC/CON/03 RESUMEN RETENCIÓN EN LA FUENTE Y DEL IVA

RC/CON/04 RESUMEN DECLARACION DE IVA

RC/CON/05 CONTROL COMPROBANTES DE EGRESOS
ANULADOS

- **GESTION DE LA CALIDAD (SGC)**
DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/06 GESTION DE LA CALIDAD



PROCEDIMIENTO

PR/SGC/01 CONTROL DE DOCUMENTOS

PR/SGC/02 CONTROL DE LOS REGISTROS

PR/SGC/03 PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y REPORTE DE
AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

PR/SGC/06 COMPRAS

FORMATOS

FO/SGC/01 CONTROL DE CAMBIOS EFECTUADOS EN LOS
DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE
LA CALIDAD

FO/SGC/02 CONTROL DE LA DISTRIBUCION DE
DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION

DE LA CALIDAD

FO/SGC/03 MATRIZ DE REGISTROS DE CALIDAD

FO/SGC/04 PLAN DE LA AUDITORIA INTERNA DE
CALIDAD

FO/SGC/05 LISTA DE VERIFICACION

FO/SGC/06

FO/SGC/07 ENCUESTA PARA EVALUACION DE
PROVEEDORES

REGISTROS DE CALIDAD

RC/SGC/01 REPORTE DE AUDITORIAS INTERNAS

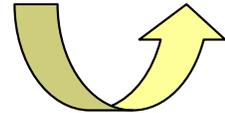
RC/SGC/03 ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

CONTROL DE DOCUMENTOS

FORMACION Y ENTRENAMIENTO (FYE)

DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/08 FORMACION Y ENTRENAMIENTO



PROCEDIMIENTO

PR/FYE/01 FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO

FORMATOS

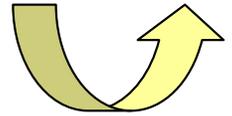
FO/FYE/01 ASISTENCIA A CAPACITACIONES

REGISTROS DE CALIDAD

RC/FYE/01 PERFIL CARGO OCUPANTE

RC/FYE/02 EVALUACION DE LA EFICACIA DE LA
CAPACITACION

- **PLANEACION DEL SGC Y REVISION POR LA DIRECCION**



DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/05 PLANEACION DEL SGC Y REVISION POR LA
DIRECCION

DP/SGC/10 MEJORA CONTINUA

PROCEDIMIENTO

PR/SGC/04 SERVICIO NO CONFORME

PR/SGC/05 MEJORA CONTINUA Y ACCIONES CORRECTIVAS
Y/O PREVENTIVA

FORMATOS

FO/SGC/03 MATRIZ DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

REGISTROS DE CALIDAD

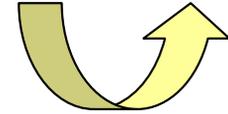
RC/SGC/02 RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS

RC/SGC/04 REVISION DE LAS ESPECIFICACIONES

RC/SGC/05 CONSOLIDADO DE INFORMES MENSUALES DE LOS
PROCESOS

- **SISTEMAS (SIS)**

DESCRIPCION DEL PROCESO



DP/SGC/09 SISTEMAS

PROCEDIMIENTO

PR/SIS/01 ASISTENCIA TECNICA

PR/SIS/02 COPIAS DE SEGURIDAD SOFTWARE ADMINISTRATIVO

PR/SIS/03 ACTUALIZACION DEL SOFTWARE

PR/SIS/04 SERVICIOS DE INFORMACION

FORMATOS

FO/SIS/01 PLANILLA ASISTENCIA TECNICA SISTEMAS

FO/SIS/02 SOLICITUD SERVICIOS DE INFORMACION

FO/SIS/03 COTIZACION SERVICIOS DE INFORMACION

REGISTROS DE CALIDAD

RC/SIS/01 CONDENSADO ASISTENCIA TECNICA

RC/SIS/02 INVENTARIO DE SOTWARE INSTALADO

RC/SIS/03 HOJA DE VIDA EQUIPOS DE COMPUETO

RC/SIS/04 RELACION COPIAS DE SEGURIDAD

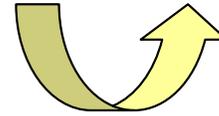
RC/SIS/05 RELACION DE ACTUALIZACIONES DEL

SOFTWARE ADMINSTRATIVO

RC/SIS/06 CONDENSADO SEMESTRAL SERVICIOS DE

INFORMACION

- **PROYECTOS (PRY)**



DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/SGC/11 PROYECTOS

PROCEDIMIENTO

PR/PRY/01 FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DE
PROYECTOS

FORMATOS

FO/PRY/01 EVALUACION EVENTOS FERIALES
FO/PRY/02 INFORME MENSUAL A PRESIDENCIA
EJECUTIVA

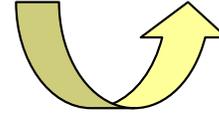
REGISTROS DE CALIDAD

RC/PRY/01 CONSOLIDADO EVALUACION DE EVENTOS
FERIALES

RC/PRY/02 LISTA DE CHEQUEO - PROYECTOS

RC/PRY/03 REGISTRO DE PROYECTOS EN EJECUCION

- **COMERCIO (CAI)**



DESCRIPCION DEL PROCESO

DP/CAI/01 COMERCIO INTERNACIONAL

PROCEDIMIENTO

PR/CAI/01 COMERCIO INTERNACIONAL

FORMATOS

FO/CAI/01 SERVICIO DE ASESORIA EN COMERCIO

INTERNACIONAL

FO/CAI/02 FICHA DE INFORMACIÓN EMPRESAS AFILIADAS

AL CAI

FO/CAI/03 CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL

FO/CAI/04 CONTRATO DE REPRESENTACION COMERCIAL

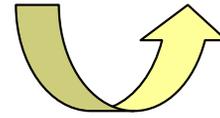
FO/CAI/05 INFORME A PRESIDENCIA DE COMERCIO

INTERNACIONAL

REGISTROS DE CALIDAD

RC/CAI/01 CONSOLIDADO SERVICIO DE ASESORÍA

COMERCIO INTERNACIONAL



ASPECTOS GENERALES

- ALCANCE DE LA CERTIFICACION
- EXCLUSIONES
- RESEÑA HISTORICA
- MISION
- POLITICA
- OBJETIVOS

APÉNDICE A: DOCUMENTACIÓN DEL SITIO WEB

Referirse a la carpeta Anexos/Documentación del medio magnético anexo al documento.

APÉNDICE B: OTROS ELEMENTOS CONSTRUIDOS

Referirse a la carpeta Anexos/Otros del medio magnético anexo al documento.



Gráfico 23. Banner Cuarto Encuentro Tecnológico

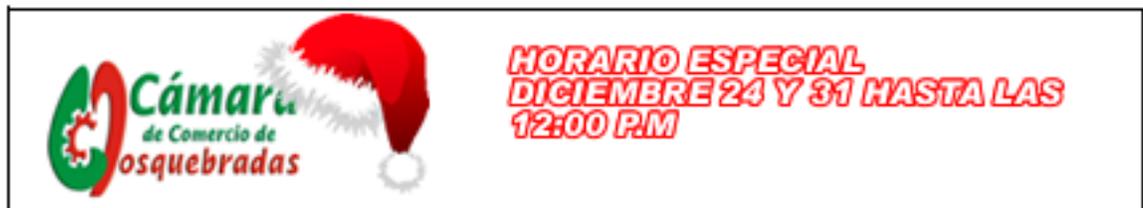


Gráfico 24. Banner Horario Navideño



Gráfico 25. Banner Inversión



Gráfico 26. Banner SIDOD

Seminario Regional PLM

Fecha: Martes 24 de Noviembre de 2009
Hora: 8am-12m / 2pm-6pm
Lugar: Auditorio Teatro Comfamiliar Risaralda Colombia
Carrera 5 con Calle 22 Pereira

Temas :

1. PLM para la importancia en el desarrollo industrial
2. Manejo específico de herramientas PLM
3. Implementación PLM en la industria por parte del SENA

Conferencistas Invitados:

- Ing. Guillermo Sanabria "Argentina"
- Ing. Jairo Marin " Director PLM SENA"
- Ingenieros especialistas en PLM

Invita:

Gráfico 27. Banner PLM