

NORMA VENEZOLANA
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
EMPREENDEDORES. REQUISITOS.

COVENIN
1000:2023
(2da. Revisión)

1. OBJETO

Esta norma establece los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad que deben cumplir los emprendedores a fin de ingresar al Ecosistema Nacional de Emprendimiento Venezolano como fabricantes de productos o prestadores de servicios.

2. ALCANCE

Esta norma se aplica a emprendedores que deseen desarrollar e innovar productos, bienes y servicios que contribuyan con la calidad de vida de la población, a partir del momento que se registran como emprendedores en el organismo correspondiente.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las siguientes normas contienen disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de esta norma; las ediciones indicadas estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como toda norma está sujeta a revisión, se recomienda a aquellos que realicen acuerdos con base en ellas, que analicen la conveniencia de usar las ediciones más recientes de las normas citadas seguidamente:

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela
Ley para el fomento y desarrollo de nuevos emprendimientos.
Extraordinaria N° 6.656 del 15 de octubre de 2021

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.555 del 23 de octubre de 2002
Ley del Sistema Venezolano para la Calidad.

ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A los fines de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

4.1. Atributos

Cualidad o característica propia de una persona o una cosa, especialmente algo que es parte esencial de su naturaleza.

4.2. Atributos culturales

Se basan en idiosincrasia o creencias de una determinada región o localidad, con respecto a la actividad de emprender.

4.3. Atributos sociales

Se refieren a las relaciones que se dan entre los múltiples actores del ecosistema nacional de emprendimiento, con el fin de conseguir los recursos externos o colaborativos, necesarios para cada etapa del proceso inherente al emprendimiento.

4.4. Atributos materiales

Se refieren a la existencia de infraestructura o recursos tangibles que hacen vida en el ecosistema nacional de emprendimientos, como son: las universidades, las organizaciones gubernamentales creadas en pro de fortalecer los emprendimientos.

4.5. Calidad

Grado en que un conjunto de características inherentes a bienes y servicios cumple con unas necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias (requisitos).

[Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.555 del 23 de octubre de 2002. Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad]

4.6. Cliente

Persona u organización que hace uso de los productos y servicios suministrados por el líder emprendedor.

4.7. Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

[ISO 9000:2015]

4.8. Emprendimiento

Actividad económica con fines de lucro ejercida por una o más personas, que adquiere personalidad jurídica con la inscripción en el Registro Nacional de Emprendimiento y tiene una duración de hasta dos años.

[Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Extraordinaria N° 6.656 del 15 de octubre de 2021. Ley para el fomento y desarrollo de nuevos emprendimientos]

4.9. Emprendedora o emprendedor

Es una persona con capacidades para innovar, entendidas estas como las capacidades de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, ética, sustentable, responsable y efectiva.

[Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Extraordinaria N° 6.656 del 15 de octubre de 2021. Ley para el fomento y desarrollo de nuevos emprendimientos]

4.10. Ecosistema Nacional de Emprendimiento

Es una comunidad apoyada por un contexto público de leyes, instituciones y prácticas económicas, formado por una base de organizaciones y personas interactuantes que producen y asocian ideas de negocios, habilidades, recursos financieros y no financieros.

[Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Extraordinaria N° 6.656 del 15 de octubre de 2021. Ley para el fomento y desarrollo de nuevos emprendimientos]

4.11. Estrategia

Planificaciones que realiza el líder emprendedor con la finalidad de alcanzar sus objetivos.

4.12. Éxito sostenido

Es el resultado de la capacidad del emprendedor en lograr sus objetivos a largo plazo.

4.13. Factibilidad comercial

Proceso en que el emprendedor determina si sus productos y/o servicios tienen la capacidad de competir y obtener ganancias.

4.14. Innovación

Es un concepto asociado al cambio, mediante el cual el conocimiento se transforma en un proceso, que permite al emprendedor identificar y perseguir nuevas áreas de oportunidades de negocio, para comprender y responder a las condiciones cambiantes de su entorno, gestionando los riesgos asociados a su innovación.

4.15. Líder emprendedor

Es el emprendedor que tiene la capacidad de detectar las tendencias de mercado, valorando su propia eficiencia para poner en práctica con éxito las actividades requeridas en el desarrollo de su modelo de negocio.

4.16. Mejora

Actividad para mejorar el desempeño.

[ISO 9000:2015]

4.17. Mejora continua

Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

[ISO 9000:2015]

4.18. Metas

Resultados u objetivos alcanzados en el periodo de tiempo determinado.

4.19. Personas

Las personas son recursos esenciales para la organización el desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan. En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización.

[ISO 9000:2015]

4.20. Partes interesadas

Se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes del proceso para la comprensión del contexto de la organización, identificando aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la misma si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios proporcionar para reducir los riesgos.

[ISO 9000:2015]

4.21. Plan de inversión

Análisis detallado de los aspectos relacionados con la inversión a realizar por el emprendedor que permite una valoración monetaria relacionada con los gastos fijos o corrientes asociados a su idea de emprendimiento.

4.22. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

[ISO 9000:2015]

4.23. Producto

Es el resultado de un proceso productivo, el cual posee un conjunto de características y atributos tangibles (forma, tamaño, color) e intangibles (marca, imagen de empresa) que el comprador acepta, en principio, como algo que va a satisfacer sus necesidades.

4.24. Proveedor

Organización (3.2.1) que proporciona un producto (3.7.6) o un servicio (3.7.7).

[ISO 9000:2015]

4.25. Recursos Técnicos

Comprenden todos los procedimientos, métodos, organigramas, fórmulas, patentes, etc., es decir, todo aquello que permitirá al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones.

4.26. Recursos de infraestructura

Comprende el espacio físico y la capacidad instalada donde se desarrolla el emprendimiento.

4.27. Resiliencia

Es la capacidad de adaptación, flexibilidad, resistencia, fortaleza y solidez que tienen los emprendedores para sobreponerse a los momentos críticos y adaptarse a cualquier situación de riesgo, que se presente en el desarrollo de su emprendimiento.

4.28. Riesgo

Efecto de la incertidumbre.

NOTA 1. A la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

NOTA 2. A la entrada: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad. (3.8.2)

NOTA 3. A la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y consecuencias (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o a una combinación de éstos.

NOTA 4. A la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

NOTA 5. A la entrada: La palabra “riesgo” algunas veces se utiliza cuando sólo existe la posibilidad de consecuencias negativas.

NOTA 6. A la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO.

[ISO 9000:2015]

4.29. Servicio

Prestación que satisface una necesidad y que no consiste en la producción de bienes materiales.

4.30. Sostenibilidad

Término que busca el equilibrio razonable entre el desarrollo económico, el desarrollo social y el impacto ambiental, satisfaciendo las necesidades del ecosistema emprendedor.

5. REQUISITOS

5.1. Generalidades

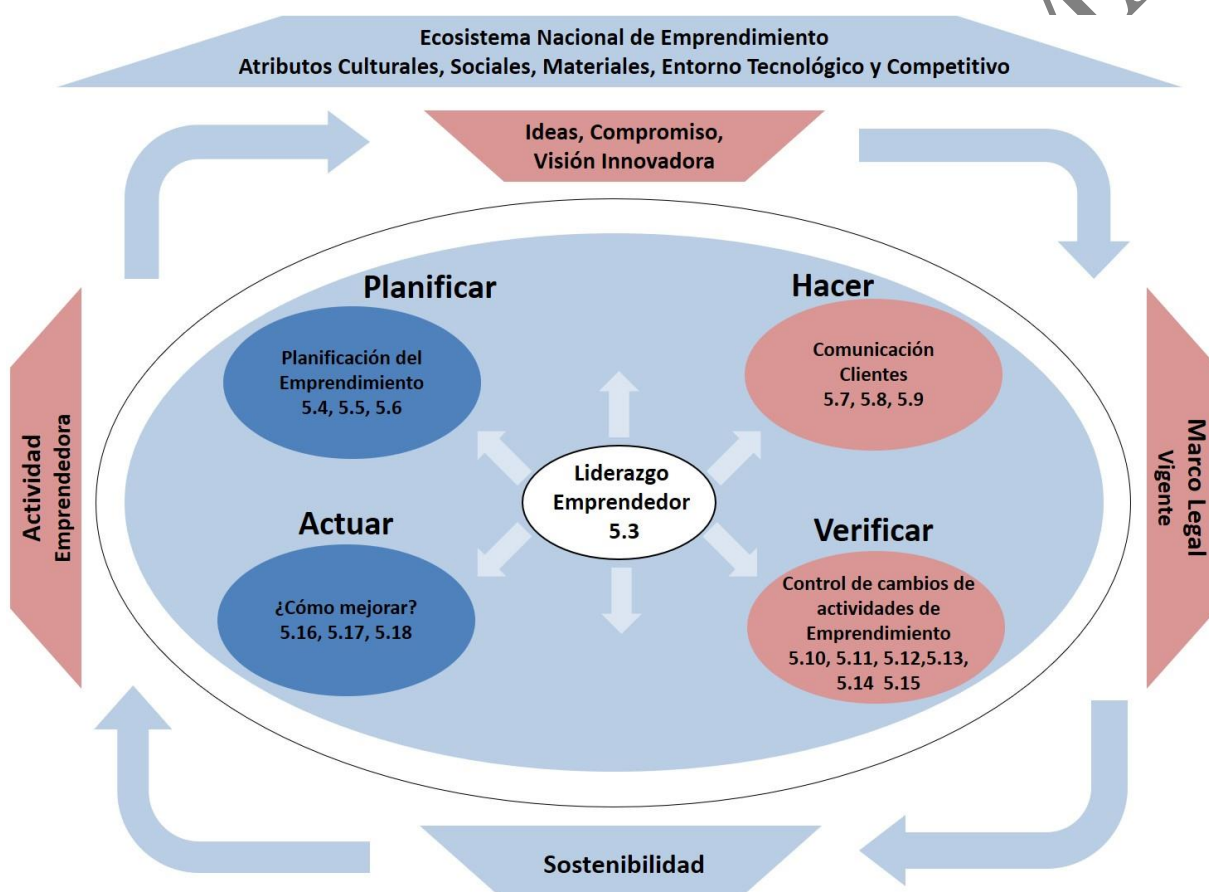
5.1.1. El emprendedor o líder emprendedor debe cumplir con todos los requisitos de esta norma.

5.1.2. Estos requisitos están orientados a ayudar a los emprendedores venezolanos a mejorar su desempeño en la elaboración de productos y servicios a fin de obtener el máximo desarrollo y beneficio en sus actividades emprendedoras, orientándose hacia la sostenibilidad.

5.1.3. El beneficio de la adopción voluntaria de esta norma permitirá al emprendedor venezolano promover nuevos retos, desarrollar nuevos negocios que satisfagan las necesidades de sus comunidades, impactando positivamente la infraestructura de la calidad dentro de su ecosistema emprendedor.

5.1.4. Esta norma emplea el enfoque a procesos, incorporando el Ciclo de Deming Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos establecidos en la ISO 9001. La orientación de la norma basada en el enfoque de procesos permitirá al emprendedor venezolano organizar sus ideas, planificar, satisfacer las necesidades de sus clientes, así como detectar los riesgos y oportunidades concernientes al desarrollo de sus modelos de negocio, dentro de su ecosistema emprendedor a fin de obtener la satisfacción a sus clientes, estableciendo modelos de mejora continua que aunados al uso de la innovación les permita crecer y alcanzar el éxito sostenido.

FIGURA 1. Representación de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad para Emprendedores con el Ciclo PHVA



[FUENTE: Elaboración propia del Comité Técnico de Normalización CT23 Calidad a partir del Ciclo de Deming PHVA].

5.2. Ecosistema Nacional de Emprendimiento

5.2.1. El emprendedor debe conocer los atributos culturales, sociales, materiales, así como el entorno tecnológico, competitivo y legislativo donde se desarrolla su idea de emprendimiento a fin de innovar e impactar positivamente su ecosistema.

5.2.2. Independientemente de la actividad en la cual se desarrolla el emprendimiento, el emprendedor debe cumplir estrictamente con lo establecido en el marco legal vigente correspondiente a su actividad emprendedora.

5.2.3. Determinar el objeto y alcance de su emprendimiento, a fin de mantenerse y relacionarse de manera exitosa dentro de su ecosistema.

5.2.4. Identificar los factores internos y externos pertinentes a su actividad, ya que estos afectan su capacidad de lograr los resultados previstos.

5.2.5. Documentar los procesos asociados a su actividad y los factores que afectan directa o indirectamente su emprendimiento, con la finalidad de hacerle seguimiento para establecer mejoras continuas.

5.2.6. Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con su actividad, a fin de poder proporcionar productos y servicios que satisfagan los requerimientos de sus clientes.

5.2.7. Al implementar y mantener procesos de mejora continua, el emprendedor debe considerar que su actividad emprendedora no puede ser mayor de dos (2) años.

5.3. Liderazgo emprendedor

5.3.1. El emprendedor debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a su actividad emprendedora.

5.3.2. El líder emprendedor deberá manejarse dentro del Ecosistema Nacional de Emprendimiento haciendo uso correcto de los principios de responsabilidad, honestidad, compromiso, receptividad y respeto.

5.3.3. Debe ser capaz de identificar nuevas oportunidades de negocio, a fin de que le permitan el desarrollo de su actividad, haciendo una valoración y selección de sus ideas, con la finalidad de adaptarse a la complejidad y adversidad del entorno.

5.3.4. En la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, el líder emprendedor debe identificar plenamente los riesgos asociados con su actividad emprendedora, siendo flexible, de tal forma que pueda adaptarse a los cambios que se puedan presentar.

5.3.5. Enfocarse en el perfeccionamiento de su emprendimiento, partiendo de la idea de satisfacer las necesidades de la sociedad venezolana, a fin de ofrecer productos y servicios de calidad que generen innovación en el mercado.

5.3.6. Tener la capacidad para entender el comportamiento humano, explorar y conservar las competencias de los miembros de su equipo de trabajo, fomentando el aprendizaje y promoviendo la mejora continua.

5.3.7. Debe ser capaz de persuadir a su equipo de trabajo para lograr los objetivos.

5.3.8. El Líder emprendedor deberá hacer uso de la innovación y la creatividad a fin de lograr una comunicación asertiva y estratégica dentro de su ecosistema emprendedor que le permita llevar con éxito sostenido el desarrollo de su emprendimiento.

5.3.9. Deberá tener o desarrollar capacidad de resiliencia a fin de abordar eficientemente cada uno de los factores internos y externos asociados a su emprendimiento.

5.3.10. Afrontar las dificultades y los obstáculos sin perder la calma, recurriendo a la reflexión y la racionalidad.

5.4. Planificación del emprendimiento

5.4.1. Planificar los procesos relacionados con su emprendimiento de acuerdo con 5.2.1. y determinar las oportunidades y riesgos según el apartado 5.2.6. a fin de:

5.4.1.1. Definir las metas.

5.4.1.2. Definir los métodos para cumplir las metas.

5.4.1.3. Definir un plan de inversión para el emprendimiento.

5.4.1.4. Elaborar un estudio de factibilidad comercial.

5.4.1.5. Hacer uso de la formación continua en análisis de mercado e inversión a fin de determinar la rentabilidad de su negocio y planificar mejoras.

5.4.2. Desarrollar un plan de inversión y planificar:

5.4.2.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociadas a su idea de emprendimiento.

5.4.2.2. Hacer la planificación de las tareas a ejecutar.

5.4.2.3. Verificar y documentar los resultados de las tareas ejecutadas.

5.4.3. El emprendedor debe establecer los requisitos específicos de su actividad emprendedora a fin de:

5.4.3.1. Aumentar los efectos deseables.

5.4.3.2. Disminuir efectos no deseables.

5.4.3.3. Planificar acciones para lograr las mejoras requeridas.

5.4.4. Durante el proceso de planeación de su idea de negocio, el líder emprendedor debe educarse con el fin de aprender a utilizar de manera eficiente herramientas de análisis que le permitan el desarrollo de su modelo de negocio, entre estas herramientas se sugieren:

- a) Análisis FODA (Fuerzas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), personal y de su idea de emprendimiento.
- b) Análisis Pestel.
- c) Diagrama de Ishikawa.
- d) Análisis Oferta de Valor.
- e) Análisis Estructura de Costos.
- f) Segmentación de mercados.
- g) Análisis de canales de distribución.
- h) Marketing.

i) Cualquier formación que pueda potenciar el éxito en su modelo de negocio.

5.4.5. Debe considerar los canales para la distribución de sus productos.

5.4.6. En atención al apartado 5.4.2.1. el líder emprendedor debe hacer uso de las siguientes acciones a fin de abordar los riesgos:

5.4.6.1. Minimizar los riesgos.

5.4.6.2. Asumir los riesgos, para aprovechar oportunidades.

5.4.6.3. Eliminar la fuente de los riesgos.

5.4.6.4. Reducir la probabilidad o impacto de los riesgos.

5.4.6.5. Compartir los riesgos.

5.4.6.6. Utilizar un enfoque de procesos en la evaluación de riesgos.

5.5. Recursos del emprendimiento

5.5.1. Obtener los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y puesta en marcha de su idea emprendedora.

5.5.2. Debe tener especial consideración en:

5.5.2.1. La capacidad y limitación de los recursos requeridos para la puesta en marcha de su emprendimiento.

5.5.2.2. Conocer e identificar a sus proveedores externos, así como el requerimiento que el proveedor debe suministrar, considerando la relación precio - valor de estos insumos.

5.5.2.3. Conocer e identificar de manera eficiente el tipo de recurso necesario para la puesta en marcha de su modelo de negocio o idea de emprendimiento.

5.5.3. Los recursos pueden clasificarse como:

- a) Recursos técnicos y financieros.
- b) Recursos humanos o talento humano.
- c) Recursos de infraestructura.

5.5.4. Los recursos de infraestructura pueden incluir:

- a) Capacidad instalada, espacio físico para el desarrollo de su emprendimiento o servicios asociados.
- b) Maquinarias, equipos, utensilios, herramientas e instrumentos. Se incluye en este punto hardware, software, tecnologías asociadas de comunicación e información.
- c) Requerimientos de transporte.

5.5.5. Determinar, proporcionar y mantener un entorno óptimo necesario para llevar a cabo la operatividad de los procesos relacionados con su idea de emprendimiento a fin de obtener la mayor conformidad de sus productos y servicios.

5.5.6. El entorno óptimo está referido a aquellos factores sociales, psicológicos y físicos tales como:

5.5.6.1. Sociales: factores que propicien un ambiente de trabajo no discriminatorio, inclusivo, agradable, tranquilo, libre de conflictos en concordancia con las normas sociales mínimas de convivencia.

5.5.6.2. Psicológicos: factores que permiten la reducción del estrés, agotamiento físico, cansancio extremo. El líder emprendedor debe prestar especial cuidado a sus emociones.

5.5.6.3. Físicos: factores relacionados con la temperatura de los espacios de trabajo, limpieza, iluminación, higiene, contaminación sónica y cualquier otro factor que genere un entorno seguro y saludable para el líder emprendedor.

5.5.7. El líder emprendedor debe establecer y abastecerse de los recursos necesarios para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados cuando realice el seguimiento y medición de sus actividades emprendedoras a fin de identificar la conformidad de sus productos y servicios; asegurando que los recursos:

5.5.7.1. Son apropiados según las actividades específicas del emprendimiento.

5.5.7.2. Permiten realizar actividades de seguimiento y medición.

5.5.7.3. Aseguran la competitividad y permanencia en el mercado y por ende el crecimiento en su actividad emprendedora en atención al apartado 5.2.7.

5.5.8. Conservar la información documentada de los procesos relacionados con su actividad emprendedora, a fin de obtener registros fidedignos para poder establecer esquemas de medición y hacer seguimiento a su actividad.

5.6. Operatividad del emprendimiento

5.6.1. Planificar, ejecutar, controlar y mejorar los procesos necesarios para lograr la elaboración de los productos y servicios derivados de su actividad emprendedora, estableciendo los criterios para:

5.6.1.1. Definir los procesos operativos relacionados con su actividad emprendedora.

5.6.1.2. Establecer las estrategias para lograr la aceptación de sus productos y servicios dentro del ecosistema del emprendimiento donde se desenvuelve.

5.6.1.3. Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de sus productos y servicios.

5.6.1.4. Implementar procesos que permitan establecer control sobre su actividad emprendedora.

5.6.2. El control de los procesos deberá realizarse en atención de los siguientes criterios:

5.6.2.1. Registrar, mantener y conservar de información documentada.

5.6.2.2. Verificar que los procesos relacionados con su emprendimiento se están ejecutando según lo planificado.

5.6.2.3. Demostrar la conformidad de sus productos y servicios en atención al apartado 5.2.3.

5.6.3. A fin de lograr una planificación eficaz de los procesos operativos del emprendimiento, el líder emprendedor, debe:

5.6.3.1. Enlistar todas las actividades relacionadas con su proceso productivo.

5.6.3.2. Determinar las actividades comunes, secuenciales y simultáneas presentadas en cada fase de su proceso.

5.6.3.3. Determinar y controlar los cambios planificados presentados en su actividad emprendedora, prestando especial interés en las consecuencias de los cambios no previstos, a fin de tomar acciones oportunas y minimizar los efectos adversos según sea necesario.

5.6.3.4. La planificación operativa debe ser concordante con su actividad de emprendimiento, sin embargo, sin distinción del modelo de negocio que trate el líder emprendedor debe asegurarse que los procesos y recursos externos que aportan valor a la actividad emprendedora estén controlados.

5.7. Comunicación con clientes

5.7.1. El líder emprendedor debe procurar especial atención a la comunicación con sus clientes a fin de generar confianza y recurrencia en la adquisición de los productos y servicios generados por su actividad emprendedora.

5.7.2. Proporcionar información relativa a los productos y servicios derivados de la actividad emprendedora.

5.7.3. Prestar especial atención a las consultas, los contratos o los pedidos, solicitados por sus clientes; en este apartado se incluyen los cambios que puedan generarse en su actividad emprendedora.

5.7.4. Procurar obtener retroalimentación de sus clientes relativa a los productos y servicios ofrecidos, incluyendo las quejas.

5.7.5. Documentar la información suministrada por sus clientes.

5.7.6. Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia que puedan presentarse cuando sea pertinente.

5.7.7. Determinar los requisitos que los clientes demandan de sus productos y servicios. Para este fin, los productos y servicios ofertados por el líder emprendedor deben cumplir con:

5.7.7.1. Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.

5.7.7.2. Cualquier requisito adicional considerado necesario.

5.7.8. Realizar una revisión exhaustiva de su capacidad antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para lo cual debe:

5.7.8.1. Listar en orden secuencial las actividades asociadas a la atención de sus clientes.

5.7.8.2. Hacer uso de la programación de actividades para mantener un mejor control.

5.7.8.3. Asegurar que tiene los recursos mínimos necesarios para cumplir con lo ofrecido al cliente.

5.7.9. Determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y la postventa.

5.7.10. Determinar los requisitos no establecidos por el cliente, pero considerados necesarios por el líder emprendedor durante el desarrollo de su actividad, incluyendo requisitos legales, reglamentarios y normativos.

5.7.11. Confirmar los requisitos de sus clientes antes de la aceptación de entrega de productos y servicios, para tal fin puede hacer uso de formatos de requisiciones, órdenes de compra, catálogos o cualquier formato que permita establecer las especificaciones de los productos y servicios requeridos por sus clientes.

5.7.12. Debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable, sobre:

5.7.12.1. Requisitos nuevos asociados a sus productos y servicios.

5.7.12.2. Modificaciones en los requisitos para los productos y servicios actuales.

5.7.13. Debe asegurarse que cuando se realicen cambios en los requisitos de sus productos y servicios, la información documentada debe ser modificada y sus clientes sean conscientes de los requisitos modificados.

5.8. Control de proveedores

5.8.1. El líder emprendedor debe mantener el control y asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos de sus clientes.

5.8.2. Debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

5.8.2.1. Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios realizados.

5.8.2.2. Los productos y servicios son proporcionados directamente a sus clientes por proveedores externos.

5.8.2.3. Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo.

5.8.3. Debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección y el seguimiento del desempeño de sus proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos, productos y servicios de acuerdo con los requisitos ya establecidos (ver 5.8.1).

5.8.4. Debe conservar la información documentada de actividades relacionadas con sus proveedores externos.

5.8.5. Debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados por proveedores externos, no impacten de manera negativa la capacidad de entregar sus productos y servicios conforme a los requisitos de los clientes.

5.8.6. El líder emprendedor debe:

5.8.6.1. Asegurar que los procesos suministrados por proveedores externos permanezcan dentro los lineamientos de calidad establecidos en atención a los requisitos de sus clientes.

5.8.6.2. Definir los controles a aplicar a sus proveedores.

5.8.6.3. Tener en consideración que los procesos, productos y servicios suministrados por sus proveedores externos impactan directamente su capacidad de cumplir regularmente con los requisitos legales y reglamentarios exigidos por sus clientes.

5.8.6.4. Verificar las actividades adicionales necesarias para asegurar los procesos que se establecen con relación a los proveedores externos.

5.9. Comunicación con proveedores

5.9.1. El líder emprendedor debe asegurarse de mantener una adecuada comunicación con sus proveedores externos a fin de:

5.9.1.1. Comunicar eficientemente sus requisitos.

5.9.1.2. Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

5.9.1.3. Establecer opciones de financiamiento.

5.9.1.4. Determinar tiempos de entrega.

5.9.2. Debe utilizar los medios apropiados para asegurar la conformidad de los productos y servicios suministrados por sus proveedores externos.

5.10. Control de cambios en las actividades de emprendimiento

5.10.1. Revisar y controlar los cambios requeridos en la producción y prestación de servicios asociados a su actividad emprendedora, a fin de asegurar la continuidad y la conformidad de sus requisitos.

5.10.2. Debe conservar información documentada relacionada con los cambios realizados dentro de su actividad emprendedora, de igual manera debe documentar la revisión de los cambios, así como las actividades que los propiciaron.

5.11. Talento humano relacionado con la actividad emprendedora

5.11.1. En caso de requerir, el líder emprendedor debe determinar el talento humano necesario para maximizar la capacidad generadora de valor en su actividad emprendedora.

5.11.2. Al momento de la contratación de talento humano, debe:

5.11.2.1. Diseñar el proceso para la contratación del talento humano, así como los perfiles y las actividades específicas en las que se requiere.

5.11.2.2. Establecer los parámetros para evaluar la capacidad del personal contratado.

5.11.2.3. Establecer un período de entrenamiento y prueba.

5.11.2.4. Documentar los procesos relacionados con la actividad asignada.

5.11.2.5. Determinar el grado de compromiso del talento humano con la actividad emprendedora.

5.11.2.6. Observar el desempeño del talento humano en las responsabilidades asignadas.

5.11.2.7. Evaluar el desempeño del talento humano.

5.12. Requerimiento de infraestructura

5.12.1. El líder emprendedor debe determinar los recursos de infraestructura que su emprendimiento necesita para su efectiva puesta en marcha y operatividad.

5.12.2. El líder emprendedor debe, según sea el caso:

5.12.2.1. Determinar las instalaciones requeridas.

5.12.2.2. Determinar las maquinarias requeridas.

5.12.2.3. Determinar las materias primas, material de empaques y otros materiales requeridos.

5.12.2.4. Determinar Insumos (incluye repuestos, suministro eléctrico y otros servicios).

5.12.2.5. Determinar cualquier requerimiento adaptado a su actividad emprendedora.

5.13. Evaluación del desempeño emprendedor

5.13.1. Puesta en marcha la idea de emprendimiento, el líder emprendedor debe garantizar que se establecen los procesos de medición, análisis y evaluación.

5.13.2. Debe asegurar resultados válidos cuando:

5.13.2.1. Se realicen los procesos de seguimiento y medición.

5.13.2.2. Se analicen y evalúen los resultados obtenidos en los procesos de seguimiento y medición.

5.13.3. Evaluar el desempeño y eficacia de su actividad emprendedora, así como conservar la información documentada como evidencia de los resultados obtenidos según lo dispuesto en 5.13.2.

5.14. Satisfacción del cliente

5.14.1. El líder emprendedor debe realizar seguimiento a las percepciones emitidas por sus clientes en relación con los productos o servicios ofertados, con la finalidad de determinar:

5.14.1.1. Sus percepciones (positivas o negativas).

5.14.1.2. El grado o nivel de cumplimiento de necesidades y expectativas.

5.14.1.3. Los métodos eficaces para realizar seguimiento a las percepciones de sus clientes.

5.14.2. En atención al apartado 5.14.1.3., los métodos de seguimiento deben considerar:

5.14.2.1. Encuestas al cliente.

5.14.2.2. Focus Group.

5.14.2.3. Retroalimentación sobre productos y servicios.

5.14.2.4. Análisis de tendencias de mercado.

5.14.2.5. Otorgamiento de garantías.

5.14.2.6. Felicitaciones.

5.14.2.7. Cualquier otro método de seguimiento que el líder emprendedor considere se adapte más eficientemente a su modelo de negocio.

5.15. Análisis y evaluación del emprendimiento

El líder emprendedor debe analizar, evaluar, registrar y documentar la información recopilada luego de realizar seguimiento a las percepciones de sus clientes a fin de evaluar:

5.15.1. Conformidad de los productos y servicios.

5.15.2. Grado de satisfacción del cliente.

5.15.3. Desempeño y la eficacia de su actividad emprendedora.

5.15.4. Correlación entre la planificación y la implementación operativa en el desarrollo del modelo de negocio.

5.15.5. Desempeño de los proveedores externos.

5.15.6. Efectividad de acciones ejecutadas en el abordaje de riesgos y oportunidades.

5.15.7. Necesidades de mejora.

5.16. Evaluación interna de la actividad emprendedora

5.16.1. El líder emprendedor debe realizar de manera planificada procesos de evaluaciones internas a fin de verificar la información relacionada con su actividad emprendedora.

5.16.2. Los procesos internos de evaluación realizados deben incluir:

5.16.2.1. Evaluar la conformidad relacionada con los requisitos de su actividad emprendedora.

5.16.2.2. Evaluar la conformidad con los requisitos establecidos en esta norma.

5.16.3. Debe planificar, implementar y mantener programas de auditoría interna considerando la importancia de los procesos relacionados, de manera tal de implementar acciones correctivas pertinentes.

5.17. Mejora en la actividad emprendedora

5.17.1. El líder emprendedor debe identificar, determinar y seleccionar las oportunidades de mejora en su actividad emprendedora a fin de implementarlas y cumplir con los requisitos de sus clientes.

5.17.2. Toda oportunidad de mejora debe estar enfocada en aumentar la satisfacción del cliente.

5.17.3. Las mejoras deben incluir:

5.17.3.1. Mejorar los productos y servicios.

5.17.3.2. Cumplir con los requisitos y expectativas del cliente.

5.17.3.3. Corregir, prevenir o reducir resultados no deseados.

5.17.4. Ante las no conformidades provenientes por quejas o incumplimientos en la satisfacción del cliente, el líder emprendedor debe:

5.17.4.1. Tomar acción correctiva ante la no conformidad.

5.17.4.2. Enfrentar las consecuencias de la no conformidad.

5.17.4.3. Evaluar las acciones para eliminar las causas que dan origen a las no conformidades.

5.17.4.4. Evaluar la eficacia de cualquier acción correctiva.

5.17.4.5. Realizar cambios en su actividad emprendedora, en caso de ser necesario.

5.17.5. El líder emprendedor debe conservar la información documentada a fin de dejar registro de trazabilidad en relación con:

5.17.5.1. La naturaleza de las no conformidades.

5.17.5.2. Los resultados de cualquier acción correctiva.

5.18. Mejora continua en la actividad emprendedora

5.18.1. El líder emprendedor debe procurar mejorar de manera continua su habilidad emprendedora.

5.18.2. A fin de dar cumplimiento con el apartado 5.18.1. el líder emprendedor debe:

5.18.2.1. Mantener o mejorar sus fortalezas.

5.18.2.2. Abordar sus debilidades.

5.18.2.3. Determinar las necesidades de formación requerida a fin de optimizar su actividad emprendedora.

5.18.2.4. Minimizar, reducir y eliminar en la medida de lo posible los efectos no deseados.

5.18.2.5. Considerarse parte integral de la mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

ARENAL CABELLO, Alberto et al. 2018. Ecosistemas emprendedores y Startups El nuevo protagonismo de las pequeñas organizaciones. *Economía Industrial*, (407), 85-94. ISSN 0422-27844. Disponible en:

<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/407/ARENAL,%20ARMU%C3%91A,%20RAMOS%20Y%20FEIJOO.pdf>

VICENS L. y GRULLON S. 2011. *Innovación y emprendimiento: Un modelo basado en el desarrollo del emprendedor*. Banco Interamericana de Desarrollo BID. Disponible en: <https://acortar.link/5Nr3mF>

FERNÁNDEZ, C. y QUINTERO, N. 2017. Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56-74. Maracaibo: Universidad del Zulia. ISSN 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457005>

FONTALVO, W. y CIENFUEGOS, R. 2020. *Características del liderazgo innovador que impulsan la cultura de la innovación en las unidades e emprendimiento de las instituciones de educación superior del Departamento del Atlántico*. Dictamen Libre, (27), 27-34. Disponible en: <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.27.6643>

FUENTELESAZ, L. y GONZÁLEZ, C. 2015. El fracaso emprendedor a través de las instituciones y la calidad del emprendimiento. *Universia Business Review*, (47), 64-81. ISSN: 1698-5117. Disponible en: https://zaguan.unizar.es/record/109671/files/texto_completo.pdf

GARCÍA J., SILVA M., PARGA N. y BOJÓRQUEZ L. 2021. El emprendimiento, liderazgo emprendedor y la innovación en empresas. *Revista Contabilidad y Negocios*, (16), 131-144. Disponible en: <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.008>.

ARROYO V., Girard, et al. 2020. Innovación, emprendimiento e investigación científica. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(3). ISSN:1315-9518 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063519006>

GONZÁLEZ, E. y OLIVÉ C. 2018. *Empresa familiar, emprendimiento e intraemprendimiento*. EAE Business School. Disponible en: <https://acortar.link/G6gPve>

HERNÁNDEZ, C. y GONZÁLEZ D. 2017. *Estudio del ecosistema de emprendimiento tecnológico*. Lima: Desafíos al 2030: XVII Congreso Latino-Americano de Gestión Tecnológica: Gestión de la Innovación para la competitividad, Sectores estratégicos, Tecnológicos, Emergentes y Emprendimientos del 16 al 18 de octubre de 2017. Disponible en: https://www.pam.mx/altec2017/pdfs/ALTEC_2017_paper_268.pdf

KANTIS H., FERNÁNDEZ C. y MENÉNDEZ C. 2021 *¿Cómo serán los futuros ecosistemas de emprendimiento en 2021 la pospandemia?* Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Disponible en: http://www.conicit.go.cr/sic/Biblioteca_virtual/servicio_alerta/alertas/Como-seran-futuros-ecosistemas-emprendimiento-pospandemia-tendencias-escenarios-AL.pdf

GARCÍA M., M. 2020. *Una sociedad mercantil simplificada y digitalizada. Un ecosistema emprendedor innovador, inclusivo y sostenible*. España: Dykinson. ISBN 978-84-1377. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10016/30924>

MINISTERIO DE ECONOMÍA INDUSTRIA Y COMERCIO. 2019. *Manual para personas emprendedoras en Costa Rica*.

OSORIO, F. 2019. Revisión cronológica sobre liderazgo y emprendimiento. *Revista de Ingenierías Interfaces*, 2(2), 97-118. ISSN 2619-4473. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24645/25131>

PAZ M., Isabel, et al. 2020. Perfil emprendedor en la formación universitaria venezolana. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063104014>.

RIVERA, W. y CANAY, J. 2019. Ecosistema de emprendimiento e innovación en Cauca, Colombia. Experiencia desde el Centro de Desarrollo Tecnológico Crea TIC. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 922-937. ISSN 1315.9984. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24645/25131>

RODRÍGUEZ, D. 2016. *Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. Artículo de revisión derivado del proyecto: "diseño de un modelo para el fomento de la innovación y el emprendimiento para la UPTC"*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja.

SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN EN CONTROL, AUDITORIA Y RIESGOS. 2015. *Riesgos del Emprendedor*.

TREVIÑO, R. 2002. *La Persona y sus Atributos*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/23961.pdf>

VÉLEZ-ROMERO A. y ORTIZ S. 2016. Emprendimiento e innovación: una aproximación teórica. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 346-369. ISSN: 2477-8818

WEINBERGER, K. 2019. Componentes del Ecosistema de Emprendimiento de Lima que Inciden en Crecimiento y Desarrollo de Startups. *Journal of Technology Management & Innovation* 14(4). ISSN: 0718-2724. Disponible en: <http://jotmi.org>

ZARTA ÁVILA, P. 2018. La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, (28), 409-423. Disponible en: <https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18>