

**PROPUESTA PARA ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL “TALLER DE ORNAMENTACION
LA GARANTIA”**

**ESNEIDER ALVAREZ IPUZ
JOHANA PAOLA POVEDA HERNANDEZ**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
NEIVA
2013**

**PROPUESTA PARA ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL “TALLER DE ORNAMENTACION
LA GARANTIA”**

**ESNEIDER ALVAREZ IPUZ
JOHANA PAOLA POVEDA HERNANDEZ**

**Trabajo de grado presentado para optar el título de:
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**Director: ELIAS RAMIREZ PLAZAS
Doctor en Administración**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA
NEIVA
2013**

NOTA DE ACEPTACION

Director: ELIAS RAMIREZ PLAZAS
Doctor en Administración

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Neiva, Agosto de 2013

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a DIOS por brindarnos la sabiduría y la fortaleza, dones que nos permitieron alcanzar este gran proyecto; y a nuestras familias por apoyarnos a la largo de este proceso.

CONTENIDO

	pag.
INTRODUCCION	8
CAPITULO I	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Antecedentes	9
1.2 Pregunta de Investigación	9
1.3 Objetivos	
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos Específicos	10
1.4 Justificación	10
CAPITULO II	
2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
2.1 Diseño Metodológico	12
2.2 Método de Investigación	12
2.3 Población y Muestra	13
2.4 Instrumento	13
2.5 Fuentes de Información	13
CAPITULO III	
3. MARCO CONCEPTUAL	
3.1 Introducción	14
3.2 Principios de gestión de la calidad	15
3.3 Enfoque basado en procesos	16
3.4 Política de calidad y objetivos de calidad	17
3.5 Términos y definiciones	18
3.6 Requisitos de la documentación	22
3.7 Responsabilidad de la dirección	23
3.8 Gestión de los recursos	24
3.9 Realización del Producto	24
3.10 Medición, análisis y mejora	25
CAPITULO IV	
4. PROPUESTA PARA ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL “TALLER DE ORNAMENTACION LA GARANTIA”	

4.1 Recolección de información de las actividades de la entidad	27
4.2 Misión	28
4.3 Visión	28
4.4 Política de Calidad	29
4.5 Objetivos de Calidad	29
4.6 Estructura Organizacional	30
4.7 Manual de Funciones	30
4.8 Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad	35
4.9 Procedimiento Misional	35
4.10 Procedimientos Obligatorios – NTC ISO 9001:2008	
4.10.1 Procedimiento para el control de los documentos	38
4.10.2 Procedimiento para el control de los registros	39
4.10.3 Procedimiento de acciones correctivas/preventivas	39
4.10.4 Procedimiento de producto y/o servicio no conforme	40
4.10.5 Procedimiento de auditorías internas de calidad	42
4.11 Principios y Valores Organizacionales	43
CAPITULO V	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	45
5.2 Recomendaciones	45
BIBLIOGRAFIA	47
ANEXOS	48

LISTA DE FIGURAS

	pag.
Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos	16
Figura 2. Organigrama Taller de Ornamentación La Garantía	30
Figura 3. Mapa de Procesos Taller de Ornamentación La Garantía	35
Figura 4. Flujograma Procedimiento Carpintería Metálica	36
Figura 5. Principios Organizacionales	44

INTRODUCCION

El problema de la calidad, así como los procesos que garantizan este factor, es una tarea que viene desde tiempos atrás, no es una situación nueva, pues no se puede desconocer que toda organización ha luchado en pro de sostener e incrementar sus clientes, brindando servicios y/o bienes que satisfagan sus necesidades, y este objetivo descansa en la premisa de la calidad.

La historia revela como se ha evolucionado en este aspecto, cuando un cliente presentaba queja por defecto de un producto, obtenía como resultado una respuesta negativa del fabricante, aspecto que causó un boom en la economía, y dio paso a temas como, el cliente siempre tiene la razón, el cliente es lo más importante, la fidelización de clientes, así como la aparición de un conjunto de normas que protegen al consumidor. De igual forma la globalización que hoy se vive hace que la calidad no sea tan solo una meta de la empresa, sino una necesidad, que les permite ser competitivos.

Sin embargo, es importante señalar que el termino de calidad, entre una y otra cultura varia, y dado que calidad es algo subjetivo, es importante tenerla en cuenta en cualquier cultura. Igualmente, las experiencias también enseñan que el proceso de calidad para una organización ofrece grandes ventajas como, mejorar el producto ofertado, lograr reconocimiento en un mercado competitivo, fortalecer el desempeño de los procesos y subprocesos, garantizar el uso eficiente de los recursos y la disponibilidad y competencia del talento humano, fortalecer la aplicación de mecanismos de control, autocontrol y evaluación, orientar a la cultura institucional, a la calidad para garantizar un clima organizacional ético y enfocado a la mejora continua, estandarizar procesos y procedimientos, como herramientas efectivas para optimizar la realización de las actividades a cargo de los servidores.

En ese orden de ideas, el presente trabajo titulado, “Propuesta para establecer y documentar un Sistema de Gestión de la Calidad para el Taller de Ornamentación La Garantía”, consta de cinco capítulos, el primero esboza el planteamiento del problema, el segundo refiere la metodología empleada en el desarrollo de la presente investigación, el tercero relaciona el marco conceptual que se observó y orientó, el cuarto capítulo propone el establecimiento y documentación de un sistema de gestión de la calidad para el Taller de Ornamentación La Garantía, y por último, el capítulo quinto donde se consignan las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación; finalizando con las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para Hernández, Fernández y Baptista, formular el problema es afinar y estructurar la idea de la investigación, y para ello, se desarrollan tres elementos: objetivos del estudio, pregunta de investigación y justificación del trabajo. Los objetivos establecen las metas de investigación; la pregunta o problema de investigación es el principal interrogante del estudio y la justificación son las razones por las cuales se hace el estudio.

Así las cosas el presente estudio hace un análisis del desempeño actual del Taller de Ornamentación La Garantía, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios que brinda.

1.1 ANTECEDENTES

La apertura económica así como la globalización a que hoy se ve enfrentado el mundo, ha sido un mecanismo de presión para que las empresas salgan de ese cuadro rutinario y complejo de sus negocios, con el fin de conducir y operar en forma exitosa las organizaciones, y en consecuencia volverlas más competitivas.

Como resultado de esta situación, se evidencia que muchas empresas de nuestro entorno no han adoptado ningún modelo de gestión de la calidad, que esté orientado a los clientes, al liderazgo, a los procesos, a los resultados del negocio y la mejora continua. Circunstancia que coarta su competitividad y eficacia.

Por este motivo, se hace necesario que todas las organizaciones establezcan, documenten, implementen y mantengan un sistema de gestión de la calidad, y para ello deben dar el primer paso, el cual consiste en establecer y documentar sus procesos, en pro de mejorar la gestión administrativa de la organización. Frente a los hechos externos de la economía, el Taller de Ornamentación La Garantía, busca una herramienta que le permita orientar el desempeño empresarial hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la gestión óptima de sus recursos.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACION

Ante la importancia que representa para toda empresa adoptar un sistema de gestión de la calidad, dado las grandes ventajas que ofrece, frente a unos

mercados cada vez más exigentes, la pregunta de investigación es, ¿Cómo establecer y documentar un sistema de gestión de la calidad para el Taller de Ornamentación La Garantía?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Establecer y documentar el sistema de gestión de calidad para el Taller de Ornamentación “LA GARANTÍA”, basado en el sistema de calidad de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2008, como herramienta de gestión sistemática y transparente, en busca de mejorar la gestión administrativa de la organización que conlleve a mejores resultados económicos sostenibles.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Recolección de información de las actividades de la organización.
- Estructurar la misión y visión del Taller de Ornamentación “LA GARANTIA”.
- Definir la estructura organizacional de la sociedad, y las funciones para cada uno de los cargos.
- Establecer la política y los objetivos de calidad de la empresa.
- Crear la estructura del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la organización.
- Documentar el procedimiento misional
- Documentar los procedimientos obligatorios de la NTC-ISO 9001:2008
- Determinar los principios y valores organizacionales.

1.4 JUSTIFICACION

Dado que la economía está en la era de los mercados internacionales, que es la oportunidad de crecimiento de los negocios y la amenaza de quiebra de los mismos; siendo así, un reto para las compañías el de competir con organizaciones de economías mundiales para su fortalecimiento y sostenibilidad en el mercado. La Calidad se convierte en la referencia de partida para toda empresa en pro de lograr más que la satisfacción de los clientes es la fidelización de los mismos.

La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, por ello los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los consumidores y usuarios, tienen en común la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el producto y el servicio que proporciona la propia organización, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer qué buscan las personas en su actividades de consumo (Quintanilla, 2002).

Los diferentes modelos de gestión de calidad existentes son herramientas que ayudan a las organizaciones a buscar ventajas competitivas y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes, poniendo énfasis en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, proporcionando información que permita tomar decisiones a partir de datos reales y confiables que lleven a la excelencia empresarial. De igual forma el enfoque de la Gestión de Procesos subyace en un cambio cultural y paradigmático, en donde el paradigma jerarquía ha de ser reemplazado por cliente y el departamento por proceso, rompiendo las estructuras burocráticas que impiden el camino hacia la excelencia y poniendo trabas en los procesos de mejoramiento. (Gaitán Rebollo, 2007).

La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización, reside en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, una conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir, sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este, logrando y/o aumentando el porcentaje de ventas planificado por la organización. (Lory Peresson, 2007)

Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes de que la calidad es una ventaja competitiva que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado y mejora las utilidades, pudiese lograrse que todos conviertan la calidad en un estilo de vida. (Lory Peresson, 2007)

CAPITULO II

2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO METODOLÓGICO

Para la ejecución del presente proyecto, el equipo investigador se apoyara en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2008, así como también en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, con el propósito de realizar un análisis de la actual situación, en busca de identificar los procesos necesarios de un sistema de gestión de la calidad y de su aplicación en la entidad.

La Norma ISO 9000:2008 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

El presente proyecto se desarrolla bajo un tipo de investigación descriptiva, con la cual se pretende recolectar los datos necesarios de hechos, eventos y situaciones que ocurrieron y de esta manera estudiar estos eventos, de tal forma que se conviertan en el insumo básico para establecer y documentar un sistema de gestión de la calidad.

2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación, se fusionan varios métodos, entre ellos tenemos:

- **Método deductivo**, toda vez que la investigación se soporta en el Modelo de Gestión de Calidad de la Norma Técnica Colombiana NCT ISO 9001:2008.
- **Método Analítico**: Permite precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada, y en consecuencia presentar conclusiones y recomendaciones.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación se elaborará con el método poblacional porque en la recolección de información y en la labor de documentar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, se tendrán en cuenta a todos los directivos y empleados del Taller de Ornamentación La Garantía.

2.4 INSTRUMENTO

Como instrumentos para establecer y documentar un sistema de gestión de la calidad, en el Taller de Ornamentación La Garantía, se aborda la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2008 y la NTC ISO 9001:2008.

2.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la realización de esta investigación denominada, “PROPUESTA PARA ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL TALLER DE ORNAMENTACION, se utilizaron las siguientes fuentes de información.

- **Fuentes Primarias:** Como fuente de información primaria se aplicó la observación, la cual se define como un método de investigación que consiste en observar a la gente en el proceso de compra y uso de los productos, para obtener información.
- **Fuentes Secundarias:** Se utilizaron textos y documentos especializados en el tema de calidad, satisfacción al cliente, servicio al cliente, fidelización de clientes, y demás instrumentos, que sirvieron de aporte para establecer y documentar un sistema de gestión de la calidad en el Taller de Ornamentación La Garantía de la ciudad de Neiva; así como también se recurrieron a diferentes proyectos respecto de adopciones de sistema de calidad.

CAPITULO II

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1 INTRODUCCION

La presente investigación tiene como propósito establecer y documentar un sistema de gestión de la calidad para el taller de ornamentación “La Garantía”, y para ello deben dar el primer paso, el cual consiste en documentar sus procesos, en pro de mejorar la gestión administrativa de la organización, de tal forma que a continuación se desarrollan los marcos conceptuales relativos a las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO.

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Como hemos podido observar, la familia de las normas ISO, tiene una especialidad para cada tema, de tal forma y atendiendo al objeto de la presente investigación, los marcos conceptuales de mayor interés, serán la NTC ISO 9000 y la NTC ISO 9001.

3.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Según la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2008, ha identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

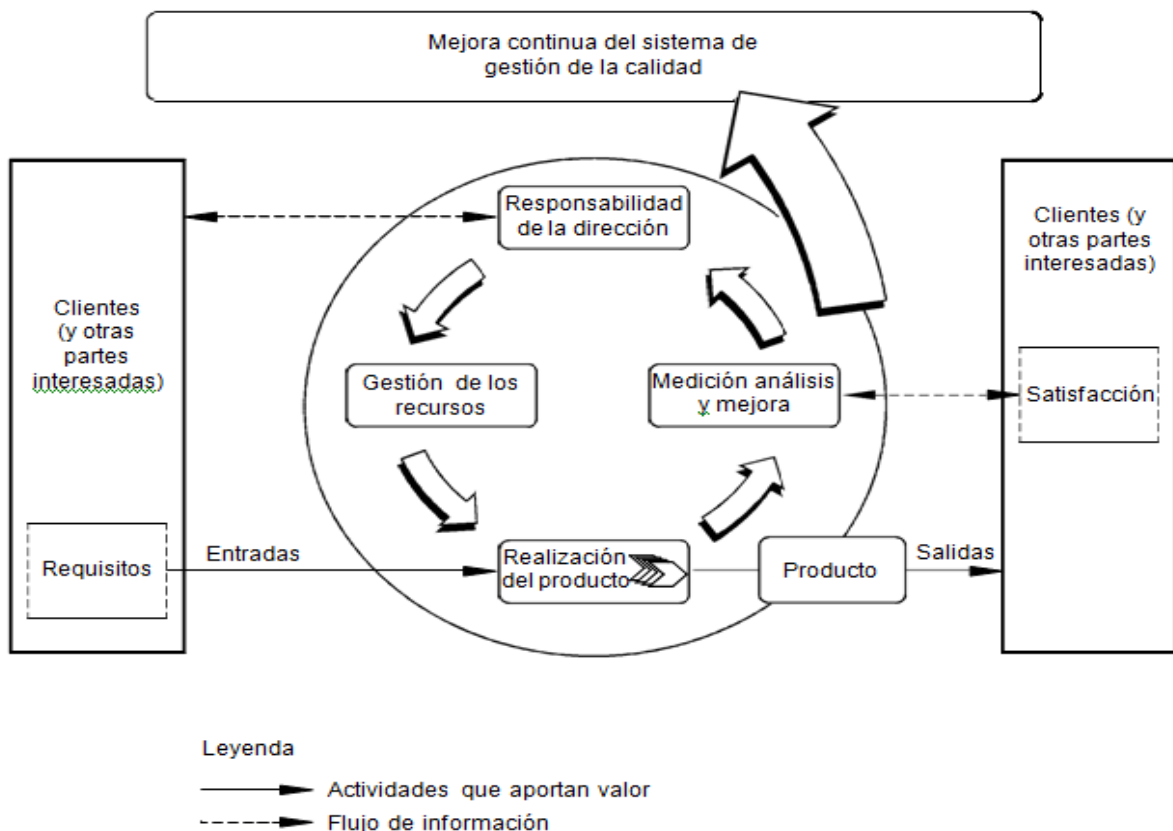
3.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Para la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2008, cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso. Y para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como "enfoque basado en procesos".

Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

Figura 1. Modelo de un Sistema de Gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2008



Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la

satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.

3.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

De acuerdo con la NTC ISO 9000:2008, La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

De otra parte, también encontramos que la NTC ISO 9000:2008, establece unos fundamentos en cuanto a la documentación, las auditorías del sistema de gestión de la calidad, así como también de la mejora continua.

Respecto de la **documentación**, relaciona la citada Norma, que su utilización contribuye a:

- lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- proveer la formación apropiada;
- la repetibilidad y la trazabilidad;
- proporcionar evidencias objetivas, y
- evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

En lo que se refiere a las **auditorías del sistema de gestión de la calidad**, la NTC 9000:2008, indica que se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001.

Y en relación con la **mejora continua**, expone la Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2008, que el objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- el establecimiento de los objetivos para la mejora;
- la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- la evaluación de dichas soluciones y su selección;
- la implementación de la solución seleccionada;
- la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- la formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

3.5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

La Norma ISO 9000:2008, especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad, así:

Términos relativos a la calidad

- **Calidad**, grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Requisito**, necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente**, percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Capacidad**, aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- **Competencia**, aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

Términos relativos a la gestión

- **Sistema**, conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión**, sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad**, sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
- **Política de calidad**, intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección
- **Objetivo de calidad**, algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Mejora continua**, actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Eficacia**, extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia**, relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Términos relativos a la organización

- **Organización**, conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

- **Estructura de la Organización**, disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Cliente**, organización o persona que recibe un producto.
- **Proveedor**, organización o persona que proporciona un producto.
- **Parte interesada**, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Términos relativos al proceso y al producto

- **Proceso**, conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto**, resultado de un proceso.
- **Procedimiento**, forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

Términos relativos a la conformidad

- **Conformidad**, cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad**, incumplimiento de un requisito.
- **Defecto**, incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción preventiva**, acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Acción correctiva**, acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Corrección**, acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reparación**, acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho**, acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Términos relativos a la documentación

- **Información**, datos que poseen significado.
- **Documento**, información y su medio de soporte.
- **Registro**, documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Términos relativos a la auditoría

- **Auditoría**, proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Evidencia de la auditoría**, registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de la auditoría**, resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría**, resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Cliente de la auditoría**, organización o persona que solicita una auditoría

Aparte de la Norma anteriormente expuesta, también recurriremos a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, la cual dentro de los requisitos generales de un sistema de gestión de la calidad, señala que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, que la organización debe:

- determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

- realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

3.6 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

Conforme la NTC ISO 9001:2008, la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- los documentos, incluidos los registros que la organización determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

También debe definirse un **Control de los documentos** requeridos por el sistema de gestión de la calidad. Los Registros son un tipo especial de documento y deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo,
- prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Debe aplicarse un **control a los registros** establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los Registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

3.7 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Cita también la NTC ISO 9001:2005, del **compromiso de la dirección**, quien debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia;

- comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- estableciendo la política de la calidad,
- asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- asegurando la disponibilidad de recursos.

Igualmente y en cuanto al **enfoque al cliente**, la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Además la alta dirección debe asegurarse de que la **política de la calidad**, es adecuada al propósito de la organización, incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, es comunicada y entendida dentro de la organización, y es revisada para su continua adecuación.

La alta dirección debe asegurarse de que los **objetivos de la calidad**, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

3.8 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, expone además que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En cuanto al **recurso humano**, esboza que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Además plantea la NTC ISO 9001:2008, que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la **infraestructura** necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

También explica que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Precisando como "ambiente de trabajo" aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

3.9 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

De acuerdo a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, la organización debe **planificar la realización del producto**. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Así mismo, la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la **comunicación con los clientes**, relativas a:

- la información sobre el producto,
- las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo modificaciones, y
- la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Aparte de, en el **proceso de compras**, la organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

Conjuntamente, debe planificar y llevar a cabo **la producción y la prestación del servicio** bajo condiciones controladas. Así mismo debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

3.10 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

La referenciada Norma NTC ISO 9001:2008, dispone que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para, demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización. Así las cosas, la organización debe llevar a cabo **auditorías internas** a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. Se debe establecer un procedimiento documentado, para definir las responsabilidades y requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

De igual manera la organización debe asegurarse de ejercer un **control del producto no conforme**, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los

controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Señala adicionalmente la NTC ISO 9001:2008, que la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. **Las acciones correctivas** deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado. Como también debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. **Las acciones preventivas** deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, debe establecerse un procedimiento documentado.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA PARA ESTABLECER Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL TALLER DE ORNAMENTACION “LA GARANTIA”

4.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD

Con el propósito de alcanzar información que permita definir el sistema de calidad más apropiado para el Taller de Ornamentación La Garantía, se realizaron visitas hasta las instalaciones de la Organización, y a través de la observación se logró identificar las diferentes actividades que se ejecutan para atender los requerimientos del cliente, así como también reconocer las personas que intervienen y sus roles, los materiales y la maquinaria empleada; y el engranaje de cada uno de estos recursos para la elaboración del producto.

En ese orden de ideas, el Taller de Ornamentación La Garantía fue presentado como una organización familiar, con vida jurídica de sociedad en comandita, el cual nació para los años ochenta, y desde esa época hasta la fecha ha sufrido grandes cambios, inició con el negocio de la herrería y el torno, y posteriormente incursionó en la esfera de la ornamentación, siendo ésta en la actualidad la mayor fuente de ingresos para la Organización. Hoy en día el Taller funciona en la Avenida Circunvalación No. 4 - 20, registra un gerente operativo y un gerente administrativo, dos asesores, dos técnicos y dos auxiliares, su portafolio de servicios vigente lo conforma la carpintería metálica, conocida como la ornamentación, y la herrería.

La carpintería metálica, corresponde al oficio de la elaboración de puertas, ventanas, marcos, verjas, rejas de seguridad, lucetas, estructuras para techos. La herrería, obedece a la elaboración de herramientas como picas, muelas, cinceles, barras y pate cabras, y el Taller La Garantía, además de fabricarlas y venderlas, también presta el servicio de mantenimiento y reparación de éstas.

En desarrollo de la demanda de un producto de ornamentación, se observó que al cliente se le enseñan los catálogos de los productos que elaboran, o en su defecto le realizan un bosquejo del elemento que requieren, le solicitan las medidas y le interrogan por la materia prima (hierro), para definir el calibre de la misma; definidos estos aspectos se indica el precio de venta del bien y tiempo de entrega. Si el cliente decide ordenar el producto, debe abonar el 50% del valor del mismo, expidiéndosele para el efecto la factura de venta y programándose visita al inmueble para confirmar las medidas. Posteriormente, y confirmadas las medidas, se da la orden al técnico ornamentador de elaborar el producto, indicando el tipo de material, y verificando previamente la disponibilidad de materia prima. La elaboración del producto consiste en un primer proceso en cortar, pegar y armar,

luego en un segundo proceso el técnico pulidor realiza las actividades de pulir, masillar y pintar, actividades realizadas con el apoyo de auxiliares operativos y la maquinaria disponible (equipo de soldadura, pulidora, compresor y herramienta menor). Una vez el producto está terminado, el mismo es llevado a donde el cliente lo requiera, previo pago del saldo.

Otro aspecto examinado fueron los defectos de los productos, verificándose que en algunos casos se presentan errores en las medidas, situación en la cual se repara o se desecha; en cualquiera de los dos casos el producto se trae nuevamente al taller para valorarlo. En caso de reparación se efectúan los arreglos respectivos de manera inmediata, y en situación de desecho se elabora un nuevo producto.

De acuerdo a la información recolectada, la cual permite conocer de primera mano cada una de las actividades y tareas que desarrolla el Taller de Ornamentación La Garantía, así como también la distribución de funciones en la parte operativa y en el área administrativa, y teniendo en cuenta los recursos logísticos, humanos y de medios con que registra el taller, es recomendable establecer un sistema de gestión de la calidad con enfoque por procesos, dado que la suma de actividades que permiten transformar entradas en salidas, significa un engranaje entre todos sus recursos, o en otras palabras la interrelación e interacción de los mismos, según lo define la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta los requisitos que define la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, para el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad, con enfoque en procesos, en su primera fase, se documentara la misión y visión de la empresa, la estructura organizacional, la política y objetivos de calidad, los procedimientos obligatorios y el procedimiento misional, entendido como su razón de ser, también se definirá la estructura del sistema de gestión de la calidad y se definirán los principios y valores organizacionales.

4.2 MISIÓN

El Taller La Garantía presta el servicio de ornamentación y herrería brindando garantía de calidad, solidez y cumplimiento; en armonía con sus grupos de interés social para el desarrollo sostenible de la región.

4.3 VISIÓN

En el 2018, Taller La Garantía será líder en la región surcolombiana por su liderazgo en la calidad y competitividad, al contribuir con un excelente servicio al desarrollo empresarial del sector de la ornamentación, generando bienestar social de la comunidad.

4.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Para la empresa la razón de ser son sus clientes, por ello es primordial suministrar los servicios con excelente calidad para satisfacer todos los requerimientos, necesidades y expectativas de los clientes; dando cumplimiento a los requisitos contractuales adquiridos, por medio de un talento humano calificado e idóneo y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión, de tal forma que se deben seguir las siguientes políticas de calidad:

- Formación y participación de los colaboradores en el fomento y logro de la excelencia y la optimización de los recursos; a través, de su contribución activa en el desarrollo de las actividades del sistema de gestión de la calidad, y así evitar al máximo imperfecciones, inconformidades e impactos socioeconómicos negativos.
- Establecimiento de estrategias de respuesta para la atención en forma oportuna y efectiva inconsistencias y requerimientos. Además la promoción de calidad de vida laboral de nuestros trabajadores, para que de igual manera se refleje en el cumplimiento de las respectivas funciones y responsabilidades de cada trabajador.
- Cumplimiento con la legislación vigente en el país en materia de Calidad, requisitos de nuestros clientes y de otra índole que haya suscrito la Organización.

La presente política cuenta con total aporte económico y físico de la Gerencia mediante presupuesto anual.

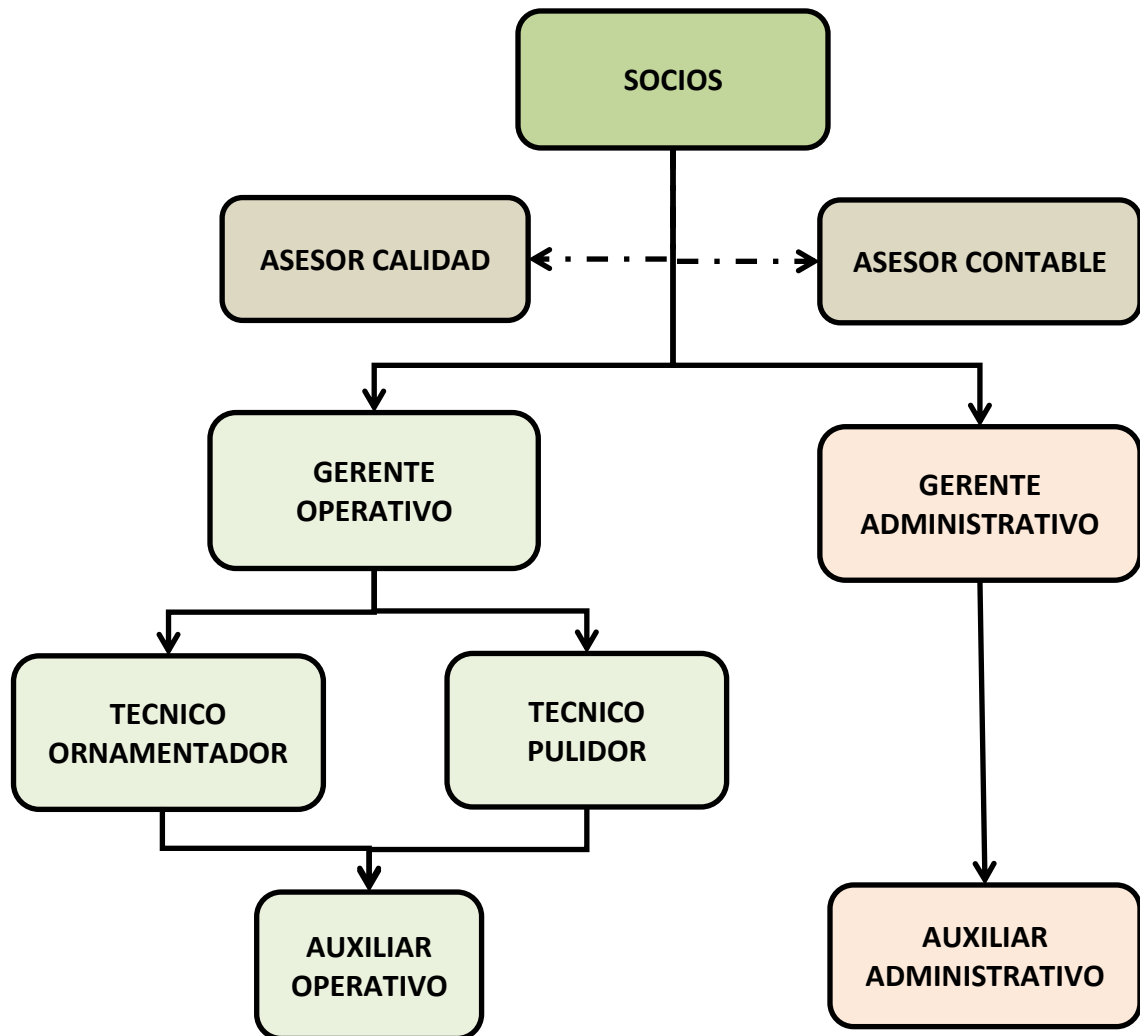
4.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar la capacidad del proceso de Carpintería Metálica, de manera que se garantice un servicio eficaz y oportuno.
- Incrementar las competencias (ser, hacer y saber) de los empleados, mediante el recibo de cursos de formación que ofrece el gobierno nacional (SENA).
- Fortalecer la atención al cliente/usuario, para asegurar su satisfacción y fidelización, siendo proactivos y dinámicos.

4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se presenta el organigrama del Taller de Ornamentación La Garantía, con los diferentes cargos que tiene el negocio.

Figura 2. Organigrama Taller de Ornamentación La Garantía
Fuente: Propia



4.7 MANUAL DE FUNCIONES

A continuación se presentan las competencias del Saber, Hacer y Ser, para cada uno de los cargos que registra el Taller de Ornamentación La Garantía.

Nombre del cargo: Gerente Operativo

Cargo del jefe inmediato: No aplica

Competencias del saber: Profesional en áreas de ingeniería y/o similares

Competencias del hacer: Tres (03) años de experiencia en gerencia de áreas de producción. Y un (01) año de experiencia en gerencia en áreas de ornamentación o afines.

Competencias del ser: Responsabilidad, Honestidad, Calidad

Funciones y responsabilidades:

- Elaborar cotizaciones con sus respectivos diseños, material, y tiempo de entrega
- Programar las actividades operativas.
- Revisar las especificaciones de calidad de los productos terminados y acabados
- Atender requerimientos y solicitudes de los clientes.
- Coordinar y participar en las capacitaciones operativas que organice la empresa.
- Realizar seguimiento al control de calidad de los materiales utilizados.
- Adelantar visitas a los lugares de operación para efectuar seguimiento y correctivos considerando las especificaciones del cliente.
- Realizar seguimiento y control a subcontratistas si es del caso.
- Adelantar inspecciones periódicas con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos.
- Conocer y cumplir las políticas y el reglamento interno de la organización.
- Hacer uso apropiado de maquinaria, equipo, herramientas, sustancias peligrosas, equipo de transporte y de trabajo, así como el uso de implementos de seguridad y protección.
- Informar a la gerencia administrativa la deficiencia en los implementos de seguridad, así como cualquier otra condición de riesgo o peligro.
- Reportar dentro de los términos establecidos por la Legislación Colombiana todo accidente que se presentare.

Nombre del cargo: Gerente Administrativo

Cargo del jefe inmediato: No aplica

Competencias del saber: Profesional en áreas administrativas y/o similares

Competencias del hacer: Tres 3 años de experiencia en la administración de organizaciones. Y un (01) año de experiencia en la administración de organizaciones de ornamentación o similares.

Competencias del ser: Liderazgo, Responsabilidad, Autocontrol

Funciones y responsabilidades:

- Dirigir y administrar los recursos humanos, financieros y técnicos de la compañía.
- Programar las actividades administrativas.
- Velar por el cumplimiento de las Políticas, Reglamento y Normas internas y externas de la Compañía.
- Presentar a los socios los planes que se requieren para desarrollar los proyectos de la empresa en cumplimiento de las políticas adoptadas.
- Representar a la empresa como persona jurídica y autorizar con su firma los actos y contratos en que ella tenga que intervenir.
- Adoptar los reglamentos, manuales de funciones y dictar normas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades de la empresa.
- Coordinar y participar en las capacitaciones administrativas que organice la empresa.
- Hacer uso apropiado de maquinaria, equipo, herramientas, substancias peligrosas, equipo de transporte y de trabajo, así como del uso de implementos de seguridad protección.
- Reportar dentro de los términos establecidos por la legislación Colombiana todo accidente que se presentare.

Nombre del cargo: Técnico Ornamentador

Cargo del jefe inmediato: Gerente operativo

Competencias del saber: Técnico en áreas de ingeniería y/o similares

Competencias del hacer: Un (01) año de experiencia en áreas de ornamentación.

Competencias del ser: Responsabilidad, calidad, trabajo bajo presión

Funciones y responsabilidades:

- Cumplir con el programa de actividades operativas.
- Medir, cortar y armar las estructuras requeridas por el cliente
- Atender instrucciones y órdenes del gerente operativo.
- Participar en las capacitaciones que organice la empresa.
- Conocer y cumplir las políticas y el reglamento interno de la organización.
- Hacer uso apropiado de maquinaria, equipo, herramientas, sustancias peligrosas, equipo de transporte y de trabajo, así como el uso de implementos de seguridad y protección.

- Informar a la gerencia operativa la deficiencia en los implementos de seguridad, así como cualquier otra condición de riesgo o peligro.
- Reportar dentro de los términos establecidos por la Legislación Colombiana todo accidente que se presentare.
- Y todas aquellas funciones que siendo compatibles con el cargo le sean asignadas por su superior inmediato.

Nombre del cargo: Técnico Pulidor

Cargo del jefe inmediato: Gerente operativo

Competencias del saber: Técnico en áreas de ingeniería y/o similares

Competencias del hacer: Un (01) año de experiencia en áreas de ornamentación.

Competencias del ser: Responsabilidad, calidad, trabajo bajo presión

Funciones y responsabilidades:

- Cumplir con el programa de actividades operativas.
- Pulir, masillar y pintar las estructuras requeridas por el cliente
- Atender instrucciones y órdenes del gerente operativo.
- Participar en las capacitaciones que organice la empresa.
- Conocer y cumplir las políticas y el reglamento interno de la organización.
- Hacer uso apropiado de maquinaria, equipo, herramientas, sustancias peligrosas, equipo de transporte y de trabajo, así como el uso de implementos de seguridad y protección.
- Informar a la gerencia operativa la deficiencia en los implementos de seguridad, así como cualquier otra condición de riesgo o peligro.
- Reportar dentro de los términos establecidos por la Legislación Colombiana todo accidente que se presentare.
- Y todas aquellas funciones que siendo compatibles con el cargo le sean asignadas por su superior inmediato.

Nombre del cargo: Auxiliar Operativo

Cargo del jefe inmediato: Técnico ornamentador y/o Técnico pulidor

Competencias del saber: Bachiller

Competencias del hacer: Un (01) año de experiencia en áreas de ornamentación.

Competencias del ser: Cumplimiento, calidad, trabajo bajo presión

Funciones y responsabilidades:

- Cumplir con el programa de actividades operativas.
- Cortar, pulir y masillar las estructuras requeridas por el cliente
- Atender instrucciones y órdenes del técnico ornamentador y/o técnico pulidor.
- Participar en las capacitaciones que organice la empresa.
- Conocer y cumplir las políticas y el reglamento interno de la organización.
- Hacer uso apropiado de maquinaria, equipo, herramientas, sustancias peligrosas, equipo de transporte y de trabajo, así como el uso de implementos de seguridad y protección.
- Informar al técnico ornamentador y/o técnico pulidor la deficiencia en los implementos de seguridad, así como cualquier otra condición de riesgo o peligro.
- Y todas aquellas funciones que siendo compatibles con el cargo le sean asignadas por su superior inmediato.

Nombre del cargo: Auxiliar administrativo

Cargo del jefe inmediato: Gerente administrativo

Competencias del saber: Bachiller

Competencias del hacer: Un (01) año de experiencia en áreas de administración.

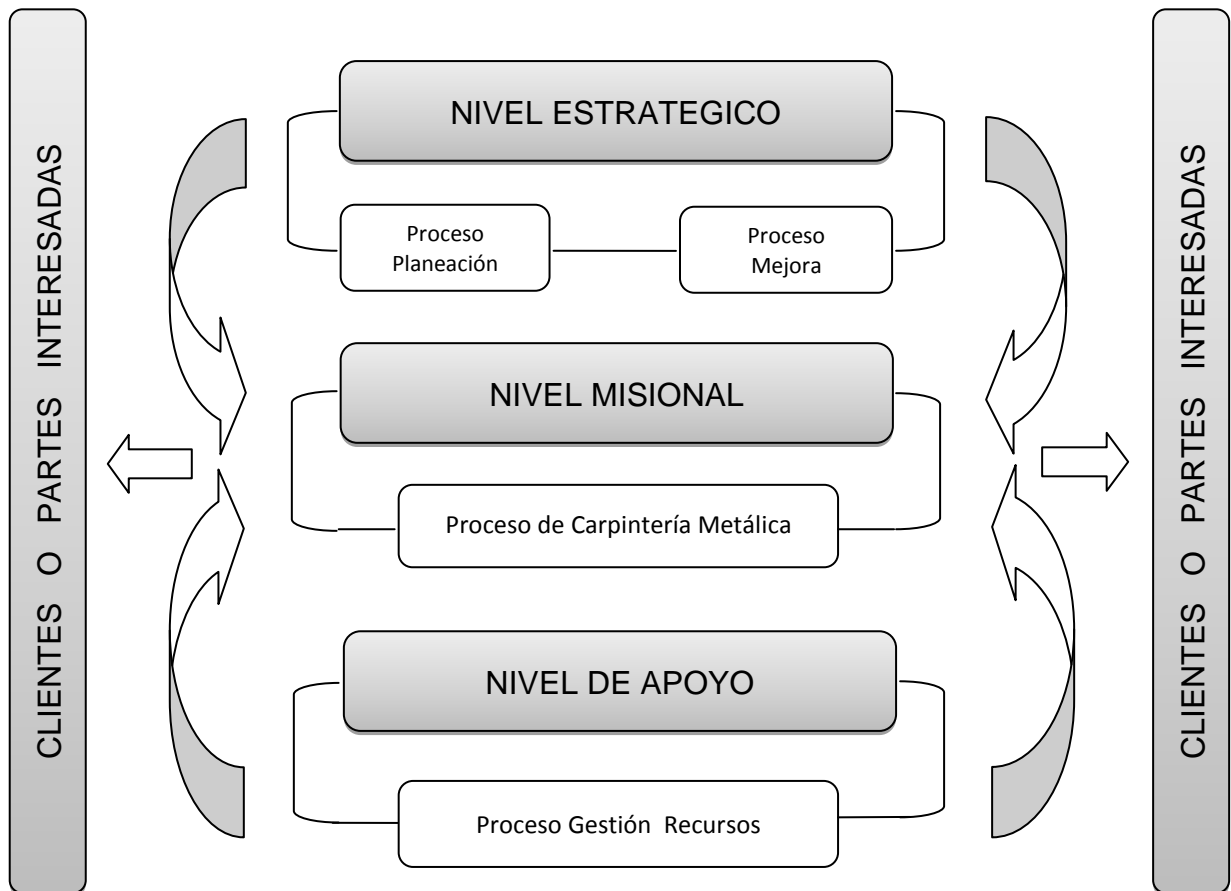
Competencias del ser: Honestidad, trabajo bajo presión, amabilidad

Funciones y responsabilidades:

- Cumplir con el programa de actividades administrativas.
- Enviar, recibir y entregar correspondencia
- Recibir y atender a las personas que visitan la empresa y canalizar la información y solicitud de éstas.
- Enviar, entregar y recibir correspondencia.
- Hacer uso apropiado de máquinas, equipos asignados.
- Conocer y cumplir las políticas y el reglamento interno de la organización.
- Hacer uso apropiado de maquinaria, equipo, herramientas, sustancias peligrosas, equipo de transporte y de trabajo, así como el uso de implementos de seguridad y protección.
Informar al gerente administrativo la deficiencia en los implementos de seguridad, así como cualquier otra condición de riesgo o peligro.
- Y todas aquellas funciones que siendo compatibles con el cargo le sean asignadas por su superior inmediato.

4.8 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Figura 3. Mapa de Procesos - Taller de Ornamentación La Garantía
Fuente: Propia



4.9 PROCEDIMIENTO MISIONAL

Objetivo. Definir los parámetros para la solicitud de pedido, elaboración del producto y entrega del mismo.

Alcance. Este procedimiento aplica a las actividades misionales que realiza el Taller de Ornamentación La Garantía.

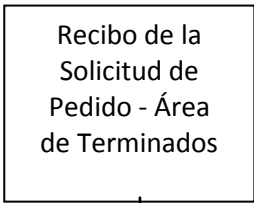

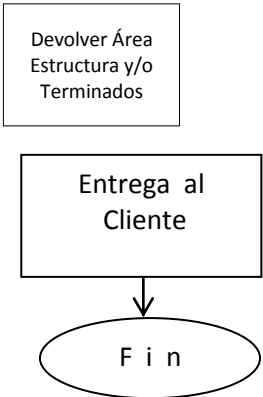
Vocabulario Específico. Para una mejor comprensión del contenido de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Solicitud de Pedido:** Documento que detalla el producto a realizar, indicando diseño, medidas y fecha de entrega.
- **Producto:** Corresponde al bien que solicita el cliente.
- **Cliente:** Persona que demanda el producto.

Actividades del Procedimiento de Carpintería Metálica

Figura 4. Flujograma Procedimiento Carpintería Metálica
Fuente. Propia

No.	FLUJOGRAMA	Descripción de la Actividad
1	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción del Usuario/Cliente] Recepcion -- Si --> Elaboracion[Elaboración Solicitud de Pedido] Recepcion -- No --> Fin([Fin]) </pre>	<p>El Gerente operativo recibe al usuario cliente, a quien se le enseña el catálogo de los productos y/o se elabora un bosquejo del bien que requiere. Se pregunta por medidas, calibre del hierro, y se indica el precio de venta y posible fecha de entrega.</p>
2	<pre> graph TD Elaboracion[Elaboración Solicitud de Pedido] --> Recibo[Recibo de la Solicitud de Pedido - Área de Estructura] </pre>	<p>El Gerente operativo elabora la solicitud de pedido, en la cual se indica el diseño, medidas y calibre de hierro. El cliente abona el 50% del precio de venta y el Gerente administrativo emite la respectiva factura y se programa visita al inmueble para confirmar medidas.</p>
3	<pre> graph TD Recibo[Recibo de la Solicitud de Pedido - Área de Estructura] --> Fin([Fin]) </pre>	<p>El Técnico ornamentador recibe una copia de la solicitud de pedido, efectúa visita al inmueble confirmando medidas; procede luego a ubicar la materia prima, e inicia el corte total, para luego pegar y armar la estructura.</p>

No.	FLUJOGRAMA	Descripción de la Actividad
4	 <pre> graph TD A[Recibo de la Solicitud de Pedido - Área de Terminados] --> B{Recibir y Verificar Producto} </pre>	El Técnico pulidor recibe el producto estructurado, así como una copia de la solicitud de pedido, y procede a pulir, aplicar masilla y pintar el producto.
5	 <pre> graph TD B{Recibir y Verificar Producto} -- No --> C[Devolver Área Estructura y/o Terminados] B -- Si --> D[Entrega al Cliente] </pre>	El Gerente operativo recibe el producto y revisa frente a lo estipulado en la solicitud de pedido, si cumple, pasa para ser entregado al cliente, sino cumple, se devuelve al área de estructura y/o terminados, y se genera el servicio no conforme según lo estipulado en el procedimiento de Servicio No Conforme.
6	 <pre> graph TD C[Devolver Área Estructura y/o Terminados] D[Entrega al Cliente] E([Fin]) D --> E </pre>	El producto es entregado al cliente, según las condiciones pactadas, y previo pago del saldo.

4.10 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS – NTC ISO 9001:2008

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, hace referencia a los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, así las cosas establece la necesidad de documentar procedimientos relativos a:

- Control de Documentos
- Control de Registros

- Acciones Preventivas - Acciones Correctivas
- Control del Producto y/o Servicio No Conforme
- Auditorías Internas de Calidad.

En este orden de ideas, se construyen los siguientes Procedimientos Obligatorios para el Taller de Ornamentación La Garantía:

4.10.1 Procedimiento para el Control de los Documentos

Objetivo. Este Procedimiento define y establece las directrices que regulan el control de la documentación del Sistema de Calidad, de forma que se facilite su manejo, control, distribución y revisión.

Alcance. Cubre desde la identificación de la necesidad de elaborar o modificar un documento del Sistema de Gestión de Calidad, hasta la difusión y control de los documentos que se utilicen dentro del Sistema de Calidad.

Vocabulario Específico. Para una mejor comprensión del contenido de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Actualización:** Fecha en que se elabora por primera vez o se revisa el documento.
- **Calidad:** Cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente.
- **Documento:** Corresponde a cualquier información, ya sea electrónica o escrita.
- **Documentos Internos:** Aquellos que genera el Taller La Garantía, para establecer sus disposiciones sobre el Sistema de Calidad.
- **Documentos controlados:** son copias que se mantienen actualizadas o vigentes del documento original.
- **Documentos no controlados:** son copias que están identificadas en la parte inferior del documento, las cuales no hay compromiso de actualizar
- **Vigencia:** Fecha a partir de la cual empieza a regir un documento
- **Versión:** Numero que identifica la última edición del documento

Los documentos del sistema de Gestión de Calidad, llevaran la siguiente información:

- En el encabezado: Nombre de la empresa - nombre general del documento – versión - página.
- En el pie de página: Elaborado por – nombre – cargo - fecha de elaboración
Aprobado por – nombre – cargo - fecha de aprobación

La aprobación de los documentos está a cargo del Gerente. Y las modificaciones implican una nueva versión del documento.

4.10.2 Procedimiento para el Control de los Registros

Objetivo. Establecer los lineamientos para la identificación, recolección, acceso, clasificación, almacenamiento, conservación y disposición de los registros producto del funcionamiento de la Organización.

Alcance. Este procedimiento es de obligatoria aplicación en todas las áreas de la organización.

Vocabulario Específico. Para una mejor comprensión del contenido de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Registros:** documento que proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Archivo de gestión:** documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa.
- **Archivo central:** en el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad.

Para el control de los registros se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- **Registros en soporte físico.** Son almacenados físicamente en los archivos de gestión del taller La Garantía, se deben identificar, proteger, recuperar y establecer un tiempo de retención; y de disposición final,
- **Registros soporte electrónico.** Son aquellos generados mediante sistemas de información (software) y almacenados en dispositivos electrónicos adoptados por la empresa.

4.10.3 Procedimiento de Acciones Correctivas/Preventivas

Objetivo. Establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar e implementar acciones correctivas y preventivas, que mejoren el Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance. Aplica a todos los procesos del Garantía. Inicia con la identificación de una no conformidad real o potencial y termina con el cierre de la acción una vez se ha verificado su eficacia.

Vocabulario Específico. Para una mejor comprensión del contenido de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Acción Correctiva:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada. .
- **Acción Preventiva:** Acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial.
- **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Mejora Continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Plan de Mejoramiento:** Conjunto de acciones implementadas para abordar las no conformidades reales y potenciales.

Algunas fuentes para identificar Acciones Correctivas y Acciones Preventivas son, resultados de la revisión por la dirección, resultados de auditorías internas, requisitos del cliente y quejas ó reclamos.

Como metodologías para la identificación de causas de no conformidades reales o potenciales se pueden utilizar diferentes herramientas, a continuación se presentan algunas, para que sean utilizadas en su análisis:

- **Lluvia de Ideas.** La Lluvia de Ideas es una técnica de grupo utilizada para generar ideas en el análisis de un problema, se utiliza cuando existe la necesidad de liberar la creatividad de los equipos, generar un número extenso de ideas, involucrar a todos los servidores en el proceso o subproceso y permite identificar oportunidades para la mejora.
- **Cinco Por Qué?** Es una técnica sistemática de preguntas que busca identificar las causas principales de un problema. La técnica requiere que los integrantes del equipo se pregunten el Por Qué? al menos cinco (5) veces , o trabajen a través de cinco (5) niveles de detalle.

4.10.4 Procedimiento de Producto y/o Servicio No Conforme

Objetivo. Establecer la metodología para la identificación, control y tratamiento de las No Conformidades presentada en los procesos y trabajos desarrollados por el Taller La Garantía.

Alcance. Aplica a todos los productos y/o servicios prestados por el Taller de Ornamentación La Garantía.

Vocabulario Específico. Para una mejor comprensión del contenido de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Servicio:** Resultado de la ejecución de un conjunto de actividades tendientes a cumplir un mismo objetivo a partir de una necesidad de un cliente.
- **Requisito:** Necesidad establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Producto no conforme:** Producto que no cumple con los requisitos especificados
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Las no conformidades son el incumplimiento de un requisito, se presenta cuando se evidencia que un proceso no cumple con los requisitos especificados, o cuando se presenta un lío, problema o queja durante el desarrollo del proceso. Todos los miembros de la organización tienen la responsabilidad de detectar y reportar las no conformidades.

Las no conformidades pueden ser identificadas a través de, auditorías internas, Inspecciones/observaciones planeadas, control operacional, manifestación de los clientes, sugerencias, entre otras situaciones

Tipos de no conformidad

- **No Conformidad en Insumo:** Son todas aquellas presentadas sobre los requisitos de aceptación y almacenamiento de los insumos necesarios para el desarrollo de productos por parte de la organización.
- **No Conformidad sobre producto:** Son todas aquellas generadas en los productos que no cumplen con las especificaciones finales pactadas con el cliente.

Formato de Control de No Conformidades. Cuando las No Conformidades generen Acción Correctiva, de acuerdo a los criterios de evaluación, se sigue el Procedimiento de Acción Correctiva. Se debe registrar todo producto no conforme, no solo los que requieren acción correctiva. Todo producto no conforme debe ser identificado junto con su causa y la acción que este genere, en el formato de producto y/o servicio no conforme. (Anexo 1)

4.10.5 Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad

Objetivo. Definir las actividades que se deben realizar para la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas de calidad, con el fin de asegurar la mejora continua de la sociedad.

Alcance. Inicia con la elaboración del programa de auditoría y finaliza con el seguimiento de las acciones de mejora. Aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad del Taller La Garantía.

Vocabulario Específico. Para una mejor comprensión del contenido de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- **Criterio de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que sea verificable.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la confrontación entre la evidencia recopilada y los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoría.

Procedimiento. El criterio para programar auditorías será el mejoramiento continuo de los sistemas, valorando la satisfacción del cliente y la determinación de los riesgos. A continuación se describen los pasos a seguir en la elaboración y gestión del programa:

- Elaborar anualmente un programa de auditoría interna de calidad, garantizando que por lo menos se haga una auditoría al año a cada proceso.
- Elaborar y aprobar el plan de auditoría, el cual debe contener objetivo y alcance, elementos a auditar, definiciones de fecha y lugar de la auditoría.
- Preparar la lista de Chequeo de la auditoría interna.
- Realizar la auditoría iniciando con una reunión de apertura, elaborando la auditoría propiamente dicha.
- La auditoría se centra en revisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el manual de los sistemas de gestión.
- Elaborar informe de la auditoría con los datos recolectados y con las no conformidades.
- Realizar reunión de cierre para informar los resultados.

- Seguimiento un mes después de la auditoria para el cierre de la no conformidad.
- Documentar los resultados del seguimiento en el formato de acciones correctivas y preventivas.

Finalmente en la Auditorías Internas encontramos el ciclo de la gestión, entendido como: **PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)**

Planear = elaborar el programa de auditoría interna

- Definir objetivos, alcance y criterio
- Definir el equipo de Auditoria
- Preparación de documentos de trabajos (Lista de verificación, Plan de Auditoria, Procedimientos etc).

Hacer = realizar la auditoria

- Reunión de Apertura
- Recopilar la Información

Verificar = preparar, aprobar y distribuir el informe de auditoría

- Verificar la información, generando hallazgos de auditoria
- Preparar conclusiones de la Auditoria
- Reunión de cierre

Actuar = actividades complementarias

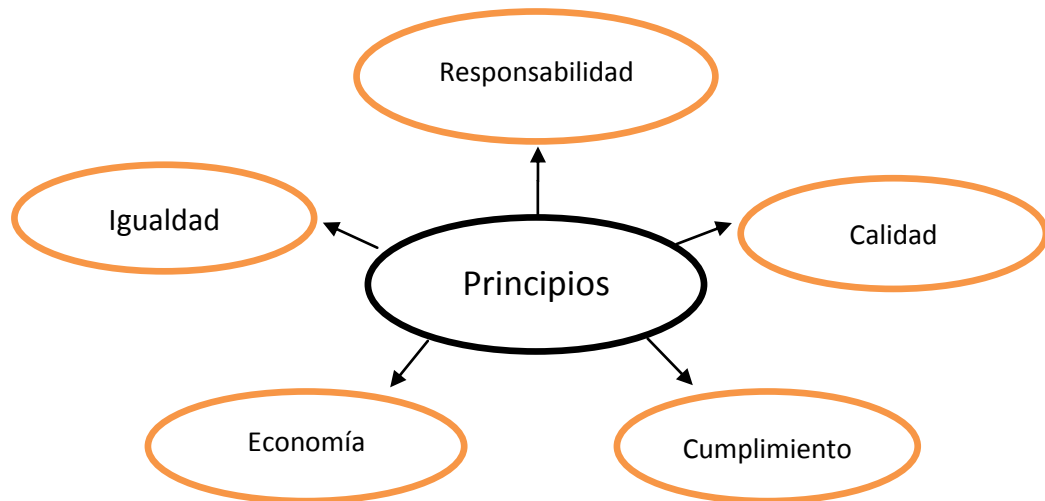
- Terminación de la Auditoria, realizando la auditoria de Seguimiento.
- Aplicación de acciones correctivas, preventivas, observaciones y oportunidades de mejora.
- Retroalimentación y seguimiento de los procesos,
- Consulta y comunicación con el cliente

4.11 DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ORGANIZACIONALES

Para el Taller La Garantía es importante contar con un personal que además de registrar una formación o poseer una experiencia, es necesario reúnan un conjunto de principios y valores, que les permita en el día a día de sus actividades un compromiso real y verdadero. Para ello fija unos principios y valores, que a continuación se exponen.

Principios. Creencias sobre la forma como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, entre ellos tenemos:

Figura 5. Principios Organizacionales
Fuente. Propia



- **Responsabilidad.** Cumplir con las condiciones pactadas.
- **Calidad.** Cumplir con los requisitos del cliente.
- **Cumplimiento.** Prontitud, rapidez, velocidad.
- **Economía.** Ofrecimiento de buenos precios.
- **Igualdad.** Tener los mismos derechos y obligaciones.

Valores. Son atributos, cualidades y actitudes fundamentales del comportamiento humano, que permiten una mejor convivencia.

- **Respeto.** Permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades de los otros.
- **Sentido de pertenencia.** Identificarse con la labor que se realice y con la entidad.
- **Honestidad.** Cuando la persona determina actuar siempre con la verdad.
- **Lealtad.** Compromiso de todos los empleados con la empresa y sus propósitos para el cumplimiento de la misión y fortalecimiento del negocio.
- **Trabajo en equipo.** Lograr los propósitos y metas comunes definidos por la empresa, a través de la cooperación y trabajo mancomunado.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El Sistema de Gestión de la Calidad, es una herramienta de gestión que le permite dirigir y evaluar el desempeño empresarial al Taller de Ornamentación La Garantía, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.
- La mejora continua como principio de la gestión de la calidad, contribuye para que la empresa identifique e implemente mejores prácticas en la realización de sus actividades propias para la prestación del servicio.
- El Sistema de Gestión de la calidad, le sirve a la empresa para alcanzar los objetivos deseados, añadir valor a sus productos y servicios, resultados que se evidencian en la satisfacción de los clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que lo diferencien de su sector.
- Con la adopción del Sistema de Gestión de la Calidad, el Taller la Garantía no solo fortalecerá su imagen y credibilidad, también podrá optimizar y racionalizar sus recursos humano, técnico, económico, y de tiempo; concebir formas más efectivas de trabajo, mejorar la comunicación, y atención a clientes, así como su productividad, generando una cultura orientada a la calidad.
- Con el establecimiento y documentación del sistema de gestión de calidad, en los requisitos básicos de la Norma ISO 9001:2008, el negocio La Garantía, da el primer paso en busca de una certificación que le permita ser más competitivo y en consecuencia abrirse a mercados globalizados.

5.2 RECOMENDACIONES

- Implementado la documentación del sistema de gestión de la calidad, es importante que el Taller la Garantía, continúe con el proceso, como quiera que si bien se ha documentado su nivel misional, donde se encuentra el proceso de carpintería metálica, debe empezar a trabajar sobre sus otros niveles, como lo son el nivel estratégico y el nivel de apoyo.
- Se hace necesario que en busca de la mejora continua, se establezcan mayores controles, no solo en la elaboración y terminación del producto, sino además en lo relacionado con las materias primas.

- El taller debe establecer un procedimiento para efectos del mantenimiento de las diferentes máquinas y herramientas; así como considerar la posibilidad de adquirir nueva tecnología, que les permita mitigar los defectos de los productos elaborados.
- Es importante fortalecer la articulación, coordinación y cooperación, no solo con la competencia, sino también con proveedores, quienes facilitan las materias primas para la elaboración de los productos.
- Estudiar la posibilidad de disponer un espacio exclusivo para almacenar las materias primas, a fin de ejercer un mayor control, evitando pérdidas, y desperdicios.
- Otra situación que debe considerar el Taller la Garantía, es la adopción e implementación de las normas relacionadas con Seguridad Industrial OHSAS 18001 y ambiental ISO 14000.

BIBLIOGRAFIA

- GAITÁN Rebollo, Linda Karina, Trabajo de Grado: Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en los Modelos de Excelencia y el Enfoque de Gestión por Procesos. Barranquilla, 2007.
- HERNÁNDEZ Roberto, FERNÁNDEZ Carlos, BAPTISTA Pilar. Metodología de la Investigación., México, Editorial Mc Grawhill, 2002.
- ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ISO 9000:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Bogotá, ediciones ICONTEC, 2008.
- ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Bogotá, ediciones ICONTEC, 2008.
- PERESSON Lory. Proyecto Final del MBA: Sistemas de Gestión de la Calidad con enfoque al Cliente. Valladolid, 2007.
- QUINTANILLA I, Psicología Social del Consumidor. Valencia, Promolibro, 2002.
- RAMÍREZ PLAZAS Elías, PÁRAMO MORALES Dagoberto. Metodología y Técnicas de Investigación Empresariales. Neiva, Editorial Universidad Surcolombiana, 2009.
- <http://es.wikipedia.org>
- <http://www.google.com>
- <http://www.calidad.org>

Anexo 1. Formato de Producto y/o Servicio No Conforme

TALLER DE ORNAMENTACIÓN LA GARANTIA	Versión: 01
Registro de Producto y/o Servicio No Conforme	Página 1 de 1
Proceso: _____	
Descripción del Producto y/o Servicio No Conforme _____ _____	
Detectado por: _____ <div style="text-align: center;">Nombre y Cargo</div> Fecha: _____	
Acciones para el Producto No Conforme Corrección: _____ _____	
Responsable: _____ <div style="text-align: center;">Nombre y Cargo</div> Fecha: _____	
Observaciones de Verificación: _____ _____	
Verificado por: _____ <div style="text-align: center;">Nombre y Cargo</div>	