

**DIAGNOSTICO Y ESTRUCTURACION DE LAS BASES DE UN SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN
SOCIEDAD INDUSTRIAL DE SERVICIOS INTEGRALES “INDUSERVICIOS
ZONA FRANCA S.A SANTA MARTA”**

CINDY MORALES HERNANDEZ

**PRESENTADO A:
COMITÉ DE GRADO**

**UNIVERSIDAD DEL MAGADALENA
FACULTAD INGENIERIA
PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL
ESTUDIO DE CASO: DIPLOMADO SISTEMAS INTEGRADOS
DE GESTIÓN
SANTA MARTA D.T.C.H.
2010**

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
 - 2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA
 - 2.2. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA
3. MARCO REFERENCIAL
 - 3.1. MARCO TEORICO
 - 3.1.1. LA NORMA ISO 9000:2000
 - 3.1.2. BASE RACIONAL PARA LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD
 - 3.1.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
 - 3.2. MARCO CONCEPTUAL
 - 3.2.1. DEFINICIONES NORMA ISO 9000:2000
4. OBJETIVOS
 - 4.1. OBJETIVO GENERAL
 - 4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
5. DISEÑO METODOLOGICO
 - 5.1. TIPO DE INVESTIGACION
 - 5.2. ETAPAS DEL PROYECTO
 - 5.2.1. DIAGNOSTICO
 - 5.2.2. ANALISIS
 - 5.2.3. DISEÑO Y ELABORACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL
 - 5.2.3.1. POBLACION Y MUESTRA
 - 5.2.3.2. HIPOTESIS Y VARIABLES

5.2.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACION
OPERACIONALIZADAS

6. PRESENTACION DEL TRABAJO

6.1. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

6.2. MANUAL DE CALIDAD

6.2.1 GENERALIDADES

6.2.2. DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

6.2.3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8. BIBLIOGRAFIA

9. ANEXOS

9.1. DIAGNOSTICO: MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

9.2. MANUAL DE CALIDAD

9.2.1. PLAN DE SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LOS
OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

9.2.2. CARACTERIZACION PLAN ESTRATEGICO

9.2.3 CARACTERIZACION SEGUIMEINTO Y MEJORA

9.2.4 CARACTERIZACION GESTION DE RECURSOS HUMANOS

9.2.5 CARACTERIZACION GESTION DE COMPRA

9.2.6 CARACTERIZACION GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA

9.6.7 CARACTERIZACION GESTION COMERCIAL

9.2.8 MAPA DE PROCESOS

9.2.9 ORGANIGRAMA

INFORMACION GENERAL

Título del proyecto	DIAGNOSTICAR Y ESTRUCTURAR LAS BASES DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN SOCIEDAD INDUSTRIAL DE SERVICIOS INTEGRALES "INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A SANTA MARTA"	
Nombre del Estudiante	CINDY MORALES HERNANDEZ	
Área o Línea de investigación	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION ESTARATEGICA COMPETITIVA	
Lugar de ejecución del proyecto	Ciudad: SANTA MARTA	Departamento: MAGDALENA

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A, es una organización dedicada a la prestación de servicios industriales, de logística y transporte de mercancías. Por la naturaleza de los servicios que presta se encuentra en contacto directo con empresas extranjeras y nacionales, y dada la globalización de mercados se vuelve necesario tener los procesos estandarizados y organizados bajo modelos utilizados a nivel mundial que faciliten las relaciones comerciales y optimicen los recursos.

En la actualidad unos de los modelos mas utilizados por su eficacia, reconocimiento y aporte al mejoramiento continuo es el esquema del sistema de gestión de la calidad propuesto por la organización internacional de estandarización (ISO) NTC ISO 9001:2008. La documentación e implementación de dicho sistema trae múltiples beneficios a la organización, tales como la mejora en las relaciones con clientes y proveedores, el aumento en la satisfacción del cliente y la visible reducción en los costos. Sin embargo y a pesar de todos los beneficios expuesto la empresa INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A aun no ha iniciado este proceso y no se ha percatado de que la ausencia de una visión integral de la calidad, así como la tendencia a imitar las practicas exitosas de otras

organizaciones, pueden llevar a la empresa a realizar acciones innecesarias, desperdiciar recursos y retardar los procesos¹.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente esta claro que la calidad no solo se aplica a la manufactura, sino que ha llegado a la prestación de servicios industriales y demás y Colombia no ha sido ajena a esta situación, a esto se agregan factores externos como la globalización de la economía, que inciden directamente en la necesidad de buscar y medir la calidad². Entonces las empresas prestadoras de servicios deben estar a la altura de las mejores, de allí la necesidad de internacionalizarse y para ello deben no solo llenar requisitos internos o nacionales de calidad, si no revisar que toda su estructura administrativa y de operaciones este orientada hacia este logro, y que sea coherente frente a las empresas mundiales que tienen como objeto la misma actividad económica.

Para atender a estas nuevas tendencias del mercado mundial, es necesario que las modificaciones internas se realicen bajo el mismo direccionamiento de las organizaciones prestadoras de servicios industriales, es así como uno de los lineamientos en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A es la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Con miras a responder esta estrategia y dado que las organizaciones que dispongan de un sistema documentado en operaciones antes de implementar un sistema de gestión de la calidad, están mas cerca de satisfacer los requisitos y

¹ Echeverría Jiménez, Ana maría. (2007). Barreras para la implementación de un sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2000 en pequeñas y medianas empresas. (tesis maestría- Universidad tecnológica de Pereira)[en línea]. Biblioteca.utp.edu.co/tesis digitales/texto/658568.swf. [consulta: 26 de Abril de 2010]

² Calidad y globalización. Gestión de la calidad y BPA. [EN línea] Dirección URL:< http://bpa.peru-v.com/calidad_globalizacion.htm> [consulta 26 de abril de 2010]

pueden lograrlo de manera mas exitosa³. INDUSERVICIOS debe buscar herramientas que le permitan enfrentar de manera eficiente esta problemática, que esta directamente relacionada con la ejecución de los procesos, su documentación y registros.

2.1 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A tiene identificados y definidos procesos que permitan el diagnostico y la estructuración de las bases del sistema de gestión de la calidad con referencia en la norma ISO 9001:2008?

2.2 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ✚ ¿Cuál es la situación actual de INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A respecto a los requisitos establecidos para el sistema de gestión de la calidad con base a la norma ISO 9001:2008?
- ✚ ¿Están definidos los diferentes procesos que se llevan a cabo en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A?
- ✚ ¿Existe documentación que evidencie las actividades inherentes a los procesos realizados en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A?
- ✚ ¿Se conocen las necesidades reales del cliente/usuario de INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A?

³ Velásquez R., Marietta. (2007). Diagnostico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran Colombia, seccional armenia. (tesis especialización- Universidad tecnológica de Pereira)[en línea]. Biblioteca.utp.edu.co/tesis digitales/texto/ 658562V434.swf. [consulta: 26 de Abril de 2010]

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO TEORICO

3.1.1 **LA NORMA ISO 9000:2000:** 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 eficaces⁴.

- ✚ La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para 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 tanto la eficacia como 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 otras 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.

⁴ Asociación española de normalización y certificación. Sistemas de gestión de calidad, conceptos y vocabulario. Norma Internacional ISO 9000:2000.

3.1.2 BASE RACIONAL PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos⁵.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente⁶.

⁵ Asociación española de normalización y certificación. Sistemas de gestión de calidad, conceptos y vocabulario. Norma Internacional ISO 9000:2000. Pág. 1

⁶ Ibídem

3.1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso⁷.

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.

La Figura 1 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. 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. El modelo mostrado en la Figura 1 no muestra los procesos a un nivel detallado.

⁷ Ibíd. Pág. 3

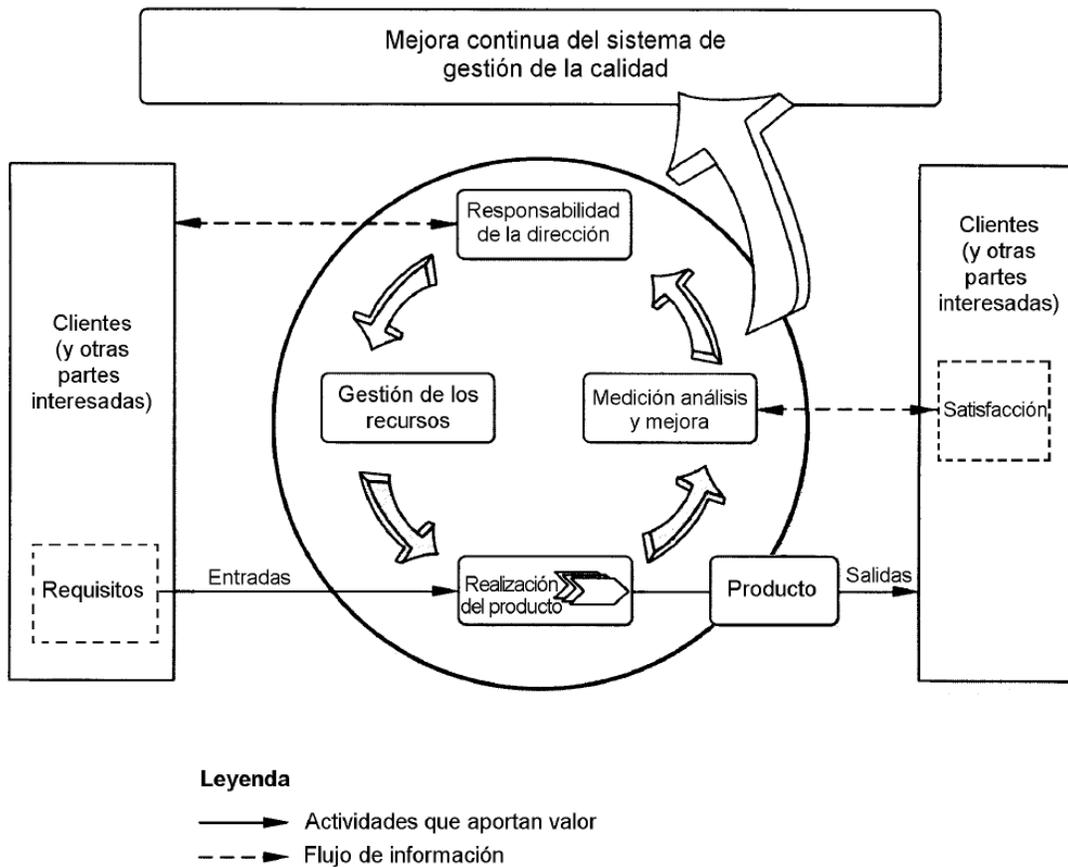


Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 DEFINICIONES NORMA ISO 9000:2000 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD -CONCEPTOS Y VOCABULARIOS-}

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.

Sistema de gestión de la calidad sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de la calidad intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección objetivo de la calidad algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad

Gestión actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Alta dirección persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una Organización

Gestión de la calidad actividades coordinadas para dirigir y controlar una **organización** en lo relativo a la calidad

Planificación de la calidad parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de 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

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- ✚ Diagnosticar y estructurar las bases de un sistema de gestión de la calidad en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A fundamentados en la norma ISO 9001:2008.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Recoger y analizar datos para evaluar la situación actual en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A, respecto a los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2008.
- ✚ Desarrollar un enfoque en procesos para INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A con el fin de orientarlos al desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
- ✚ Diseñar la base documental para la operatividad del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
- ✚ Determinar la apreciación de los clientes respecto al servicio en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A con le fin de tomar las acciones de mejora pertinentes.

5. DISEÑO METODOLOGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACION:

El proyecto, esta enmarcado dentro del tipo ESTUDIO DE CASO, en razón a que se realiza un análisis o diagnostico de una unidad administrativa, INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A y posteriormente de acuerdo a sus resultados se diseña solución a una problemática existente, en este caso la base documental del sistema de gestión de la calidad.

5.2 ETAPAS DEL PROYECTO

Para la realización del proyecto se realizaron las siguientes etapas:

5.2.1 ETAPA 1: DIAGNOSTICO

Para conocer cuantitativa y cualitativamente el nivel de cumplimiento de los requisitos o situación actual documental de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, se aplico como técnica una matriz (ver anexo A). La cual incluyo preguntas extractadas de cada uno de los requisitos de la norma. Se aplico un sistema de calificación que permitió evaluar numéricamente cada requisito de acuerdo al nivel de cumplimiento así:

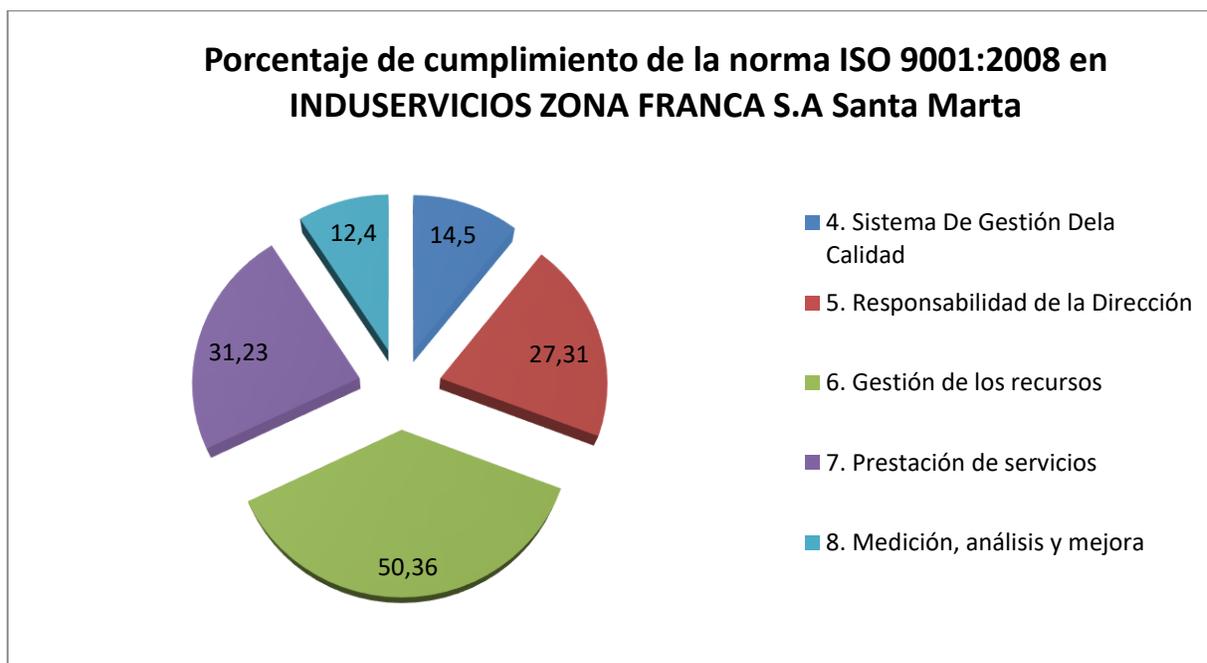
PUNTAJE	DEFINICION
0%	No lo tiene
25%	Lo establece pero no esta documentado
50%	Lo establece, lo documenta, pero no lo ha implementado
75%	Lo establece, documenta e implementa pero no lo ha mantenido.
100%	Lo establece, documenta, implementa, mantiene, pero no lo ha mejorado.
N/A	No aplica

5.2.2 ETAPA 2: ANALISIS

Se confrontan los resultados y con base en esto se determinaron los procesos de INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A (Los necesarios y los determinados por la norma ISO 9001:2008).

Los resultados generales por cada uno de los puntos de la norma ISO 9001:2008 fueron:

REQUISITOS ISO 9001:2008	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. Sistema De Gestión Dela Calidad	14.5%
5. Responsabilidad de la Dirección	27.31%
6. Gestión de los recursos	50.36%
7. Prestación de servicios	31.23%
8. Medición, análisis y mejora	12.4%
Nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008	27.16%



Se puede observar que INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A tiene un nivel de cumplimiento general del 27.16% respecto a los requisitos de la norma, teniendo los mayores porcentajes el cap. 6 Gestión de los recursos (50.36%) y el cap. 7. Prestación del servicio (37.23) y el de menor porcentaje el cap. 4 Sistema de Gestión de la calidad (12.4%).

A partir del análisis de estos resultados se encontraron las siguientes observaciones y requerimientos:

CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

En este se encontró que los requisitos generales y de documentación no se cumplen.

- ✚ No existen procesos definidos que corresponden a las actividades reales desarrolladas en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A. que estén documentados como lo pide la norma.
- ✚ No esta definida la interacción entre los procesos.
- ✚ Los datos que se recogen corresponden solo al proceso de entrada y salida de mercancía de zona franca, dado que tienen que rendirle cuentas a este de cuanta mercancía entra y sale, además de los requisitos legales de contabilidad dado que es esencial que estén claros no solo por lo establecido en la ley, sino también, por que de eso depende que se mantenga como usuarios de zona franca, y son justos estos dos procesos los que dan cuenta en un gran porcentaje del que hacer en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A ante el nivel directivo.

En conclusión los requisitos y/o procedimientos que debe cumplir INDUSERVICIOS ZONA FRNACA S.A en este numeral SEGÚN LANORAM ISO 9001:2008 son⁸:

⁸ NORMA INTERNACIONAL ISO/TC 176/SC 2. CONJUNTO DE DOCUMENTOS PARA LA INTRODUCCION Y EL SOPORTE DE LA SERIE DE NORMAS ISO 9000. ORIENTACION SOBRE LOS REQUISITOS DE DOCUMENTACION

- ✚ Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✚ Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- ✚ Declaraciones documentadas de una Política y objetivos de calidad
- ✚ Manual de calidad
- ✚ Procesos documentados exigidos por la norma ISO 9001:2008.
- ✚ Registros requeridos por la norma internacional.

De los cuales solo cuenta con la política de calidad la cual no va de la mano con los objetivos de la empresa.

CAPITULO 5: RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCION

- ✚ La dirección no deja evidencia de la revisión que realiza a los procesos, ni se tienen definidos los objetivos, ni planificación para un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✚ No existe evidencias objetivas de los niveles de satisfacción de los clientes.
- ✚ Las responsabilidades y niveles de autoridad no están definidos (ausencia de un organigrama).
- ✚ La alta dirección no se asegura de que la política de calidad sea comunicada y entendida dentro de la organización.

En este apartado los requisitos faltantes son:

- ✚ Definición de los Objetivos.
- ✚ Registros de revisión por la dirección.
- ✚ Caracterización del proceso de Gestión Estratégica.

CAPITULO 6: GESTION DE LOS RECURSOS

En este capitulo existe un nivel de cumplimiento del 50.36% en razón a que:

- ✚ Los requisitos que se cumplen completamente corresponde a los del personal relacionado con INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A, el cual en gran porcentaje es idóneo y dispone de los recursos y medios necesarios para llevar a cabo sus labores de manera optima. Sin embargo la documentación de los procedimientos es mínima.
- ✚ En cuanto al ambiente de trabajo es adecuado y cumple con las especificaciones de salud ocupacional requeridas.

Los registros y procedimientos que debe cumplir la empresa en este numeral son⁹:

- ✚ Registro de competencia del personal.
- ✚ Perfil de los cargos
- ✚ Procedimiento de selección del personal
- ✚ Procedimiento de detección de necesidades de capacitación.

CAPITULO 7: REALIZACION DEL PRODUCTO

En este capitulo se excluye el numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO dado que la empresa es prestadora de servicios industriales y de logística y transporte y las operaciones son especificadas por los clientes, por tanto no hay diseño y desarrollo del producto o transformación de materia prima.

En relación a los otros numerales del capitulo, relacionados con la planeación y prestación del servicio, procesos relacionados con el cliente, compra, producción y prestación del servicio, control de dispositivos de seguimiento y medición de procedimientos, el análisis arrojó un porcentaje de cumplimiento del 31.23%.

⁹ NORMA INTERNACIONAL ISO/TC 176/SC 2. CONJUNTO DE DOCUMENTOS PARA LA INTRODUCCION Y EL SOPORTE DE LA SERIE DE NORMAS ISO 9000. ORIENTACION SOBRE LOS REQUISITOS DE DOCUMENTACION DEL ANORMA ISO 9001:2008. Pág. 3. [En línea] Dirección URL: www.iso.org/tc176/sc2/N525R2. [Consulta: 29 de Abril de 2010]

- ✚ Esto a razón de que están definidos mas no documentados la realización del servicio, los requisitos relacionados con el mismo y el usuario al igual que los legales e institucionales.
- ✚ Sin embargo de acuerdo al a retroalimentación con el cliente, la empresa debe implementar un sistema para la recepción de inquietudes, quejas y reclamos por parte del cliente.
- ✚ No se encuentran establecidos ni documentados las evaluaciones a los clientes.
- ✚ La organización no evalúa a sus proveedores, además no establece ni mantiene registros de los criterios para la selección de los mismos.
- ✚ No existen instructivos de trabajo.
- ✚ A demás la organización no se asegura que se le realicen procesos de seguimiento y medición a la báscula de zona franca s.a.

El registro que debe cumplir la empresa de acuerdo a este literal es:

- ✚ Registro de evaluación a proveedores
- ✚ Caracterización del proceso de compra

CAPITULO 8: MEDICION ANALISIS Y MEJORA

El análisis a este capitulo mostro que:

- ✚ No hay implementado un sistema para evaluar la satisfacción del cliente.
- ✚ No se deja evidencia sobre el seguimiento y medición de los procesos.
- ✚ No se realizan auditorias internas.
- ✚ No se registran las no conformidades.
- ✚ No existen procedimientos establecidos y documentados de las acciones correctivas y preventivas.
- ✚ No existen los procedimientos requeridos por la norma para este numeral.

Los requisitos de documentación para este numeral son:

- ✚ Registro de realización de auditorias internas.
- ✚ Registro de seguimiento y medición del servicio.
- ✚ Registro de no conformidad.
- ✚ Registro de acciones correctivas.
- ✚ Registro de acciones preventivas.
- ✚ Procedimiento para la planeación y realización de auditorias internas.
- ✚ Procedimiento de control de servicios no conformes
- ✚ Procedimientos de acciones correctivas
- ✚ Procedimiento de acciones preventivas.

5.2.3 ETAPA 3: DISEÑO Y ELABORACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL.

En esta etapa, se preparo la documentación, se definieron los proceso y procedimientos a documentar, a que los definidos por la norma y los necesarios por la empresa.

5.2.3.1 POBLACION Y MUESTRA:

La población esta representada por el conjunto de funcionarios (cinco) de INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A Santa Marta, quienes tienen vinculación laboral a término indefinido. Será este personal el directamente beneficiado con el proyecto de documentación, el cual busca direccionar sus procesos, mediante un sistema que simplifica funciones y asegura la satisfacción de los clientes internos y externos.

5.2.3.2 HIPOTESIS Y VARIABLES:

HIPOTESIS: esta definida así:

La implementación de un sistema documental fundamentado en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 en INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A Santa Marta, permitirá aumentar la calidad de los servicios ofrecidos, reduciendo los errores y los tiempos de atención aumentando así la satisfacción del cliente.

VARIABLES:

INDEPENDIENTE: Sistema Documental Fundamentado En Los Requisitos De La Norma Internacional ISO 9001:2008.

DEPENDIENTE: Calidad en los servicios ofrecidos.

5.2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACION OPERACIONALIZADAS

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
REQUISITOS DE GESTION	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos ¹⁰ .	Organización	*Ser una entidad legalmente responsable. *Garantizar que el trabajo se realice en las instalaciones. *Definir responsabilidades del personal directivo y técnico. *Asegurar que el personal se encuentre libre de cualquier acción indebida interna y externamente	Requisitos legales
			*contar con políticas y procedimientos para evitar que disminuya la confianza en su competencia, imparcialidad, criterio o integridad operacional. *Definir la estructura organizacional de la empresa. *Disponer una adecuada supervisión en las calibraciones.	Descriptiva de cargos y organigrama funcional
		Sistema de la Calidad	*Establecer, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.	Manual de calidad
			*definir las políticas y objetivos	Políticas
			*Tener un manual de calidad con procedimientos técnicos, estructura de la documentación empleada, con funciones y responsabilidades del personal.	Procedimientos
Control de la documentación	*Establecer y mantener todos los documentos que	procedimientos		

¹⁰ Norma de estandarización internacional. Norma internacional. Sistema De Gestión De La Calidad Requisitos (Traducción oficial).Suiza.ISO 2008. 9p. (NTC-ISO 9001:2008)

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
REQUISITOS DE GESTION	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos ¹¹ .	Revisión de solicitudes y ofertas y contratos.	Establecer y mantener registros donde se muestre, los requisitos, métodos de calibración y alcance.	procedimientos
			Mantener registros de las revisiones y requisitos de los clientes, registro de subcontratación y comunicación de cambio en el contrato	registros
		compra de servicios y suministros	tener políticas y procedimientos para la compra	políticas y procedimientos
			Mantener los documentos de compra.	
			Evaluar los proveedores y mantener registros de las evaluaciones.	
		servicio al cliente	Proporcionar la colaboración para facilitar el establecimiento de los requisitos.	Encuestas y registros
		Quejas	Tener una política y procedimientos para la solución de reclamos recibidos por el cliente	políticas y procedimientos
			Mantener registros de todos los reclamos y acciones correctivas tomadas.	

¹¹ ídem

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
REQUISITOS DE GESTION	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos.	Acción Correctiva	<ul style="list-style-type: none"> *Establecer una política y procedimiento. *Documentar e implementar cualquier cambio que resulte de una acción correctiva. *Comenzar una investigación para determinar las causas esenciales del problema. *Seleccionar e implementar las acciones para corregir el problema y evitar que vuelvan a ocurrir. *Hacer seguimiento a los resultados para asegurar que las acciones correctivas sean efectivas. 	políticas y procedimientos
		Acción Preventiva	tener políticas y procedimientos para la compra	políticas y procedimientos
			Mantener los documentos de compra y los datos técnicos de los elementos que afectan la calidad.	
		Control de los documentos	Evaluar los proveedores y mantener registros de las evaluaciones.	Encuestas y registros
			Proporcionar la colaboración para facilitar el establecimiento de los requisitos.	
			Tener una política y procedimientos para la solución de reclamos recibidos por el cliente	
Mantener registros de todos los reclamos y acciones correctivas tomadas.				

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
REQUISITOS DE GESTION	Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad y que contribuyen a la eficacia y eficiencia de ésta en el logro de sus objetivos.	Auditorias internas	*Realizar auditorias internas, para verificar que se están cumpliendo los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. *Emprender acciones correctivas oportunas cuando así se requieran. *Verificar y registrar la implementación y la eficacia de las acciones correctivas emprendidas.	auditorias
		Revisión por la dirección	Realizar de forma periódica una revisión del Sistema de Gestión de la calidad en la empresa, las políticas, procedimientos, reportes del personal encargado del SGC y supervisión, resultados de auditorias internas, acciones correctivas y preventivas, evaluación por organismos externos, retroalimentación del cliente y quejas.	políticas y procedimientos

6. PRESENTACION DEL TRABAJO:

INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A, siguiendo las directrices de documentación, estructuro su base documental mediante un manual de calidad, que describe en líneas generales su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), los procedimientos generales que despliegan las acciones necesarias con el objeto de cumplir los requisitos de la norma, la caracterización de procesos que describen la forma particular de realizar las actividades, los formatos y registros de calidad.

6.1 POLITICA Y OBJETIVO DE CALIDAD

Surgieron como resultado del plan estratégico de INDUSERVICIOS ZONA FRANCA S.A, de esta manera se asegura la coherencia de esta con la visión de la organización (ver numeral 3.6.3 y 3.6.4 del manual de calidad).

Como elementos principales de la política y objetivos están: Clientes, calidad en recursos y prestación del servicio, mejoramiento continuo y cumplimiento con los requisitos legales y complementarios.

El conjunto de los objetivos abarca todas las actividades de la empresa, los indicadores y las propuestas de acción y recursos necesarios para alcanzar las metas fijadas a comienzo del ejercicio.

6.2 MANUAL DE CALIDAD

Correspondiente a la norma ISO 9001:2008, La estructura del manual de calidad es:

6.2.1 GENERALIDADES:

Como lo indica la norma “Lineamientos Para El Desarrollo De Manuales De Calidad ISO 10013:1995” el manual debe Describir de manera sucinta, aspectos generales de la organización, el marco estratégico, políticas y objetivos de calidad, los recursos necesarios para su desarrollo, especifica el alcance del sistema de gestión de la calidad con base a la norma y las exclusiones del mismo.

6.2.2 DESCRIPCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:

Acorde con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008, el manual describe el Sistema de Gestión de la calidad, presenta los procesos exigidos por la norma y aquellos necesarios para la organización, así mismo determina las responsabilidades, funciones y competencias requeridas por el personal.

6.2.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS:

A partir de la definición del mapa de procesos (anexos del manual de calidad) donde se establecen los procesos necesarios para la organización, se muestra en ese apartado la caracterización de cada uno: proveedores, entradas, salidas, clientes, requisitos, actividades siguiendo con el ciclo PHVA, indicadores, cuya medición permitirá la mejora continua y registros.



I Proporciona un punto de referencia para dirigir la organización y determinan los resultados deseados (PORQUE).

II Describe en términos generales el sistema de gestión de la calidad (QUE).

III. Creados con el objeto de cumplir con los requisitos de la norma.

IV. Describen la forma de realizar las tareas (COMO, CUANDO, DONDE Y POR QUIEN).

V. Formatos o impresos que prueban el desarrollo de una actividad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✚ Uno de los beneficios más destacados de la implementación del sistema de gestión de la calidad en las organizaciones de servicios es la gestión por procesos, puesto que es la forma más eficaz para desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos.
- ✚ El enfoque por procesos del sistema de gestión de la calidad, facilita la comunicación y la sinergia entre los miembros de la organización y el cumplimiento de los objetivos comunes de la misma.
- ✚ La implementación de la documentación en las organizaciones y la gestión por procesos, facilitan la identificación y gestión de numerosos procesos interrelacionados el análisis y seguimiento coherentemente a su desarrollo en conjunto, así como lograr una mejora continua en los resultados por medio de la erradicación de errores y procesos redundantes en las diferentes funciones de la organización.
- ✚ LA elaboración de la documentación con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 garantiza que en las empresas prestadoras de servicios industriales se facilite la ejecución de sus múltiples actividades, se tenga un control estricto de las mismas, se integren los requisitos de los clientes y reglamentarios, y se brinde a estos satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- ✚ La documentación apropiada permite ofrecer mejores servicios a través de sus registros y el fortalecimiento de la documentación como herramienta establecida y controlada que genera oportunidad y veracidad.

8. BIBLIOGRAFIA

Echeverría Jiménez, Ana maría. (2007). Barreras para la implementación de un sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2000 en pequeñas y medianas empresas. (tesis maestría- Universidad tecnológica de Pereira)[en línea]. Biblioteca.utp.edu.co/tesis digitales/texto/658568.swf. [consulta: 26 de Abril de 2010]

Calidad y globalización. Gestión de la calidad y BPA. [EN línea] Dirección URL:< http://bpa.peru-v.com/calidad_globalizacion.htm> [consulta 26 de abril de 2010]

Universidad tecnológica de Pereira)[en línea]. Biblioteca.utp.edu.co/tesis digitales/texto/ 658562V434.swf. [consulta: 26 de Abril de 2010]

Asociación española de normalización y certificación. Sistemas de gestión de calidad, conceptos y vocabulario. Norma Internacional ISO 9000:2000.

NORMA INTERNACIONAL ISO/TC 176/SC 2. Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de normas ISO 9000. Orientación sobre los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2008. Pág. 3. [En línea] Dirección URL: www.iso.org/tc176/sc2/N525R2. [Consulta: 29 de Abril de 2010]

Norma de estandarización internacional. Norma internacional. Sistema De Gestión De La Calidad Requisitos (Traducción oficial).Suiza. ISO 2008. 9p. (NTC-ISO 9001:2008)