

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
COHERENTE A LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA
PREVISIÓN LTDA**

**Presentado por:
ANA MARÍA JIMÉNEZ OSPINA
Cód.: 1088260336**

**Director:
ING. CARLOS ALBERTO BURITICÁ N.**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2011**

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
COHERENTE A LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA
PREVISIÓN LTDA.**

ANA MARÍA JIMÉNEZ OSPINA

**Proyecto presentado como requisito para optar el título de Ingeniera
Industrial**

**Director:
ING. CARLOS ALBERTO BURITICÁ N.
Ingeniero Eléctrico**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA
2011**

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Pereira, Enero 27 de 2011

DEDICATORIA

A Dios porque es Aquel que me acompaña en todos los momentos y me brinda apoyo y fortaleza inigualables.

A mi mamá por su amor incondicional y por la oportunidad de estudiar con todas las facilidades para hacerlo de la mejor forma.

A mi familia porque todos siempre estuvieron allí para apoyarme.

AGRADECIMIENTOS

En un trabajo complejo como lo es el proyecto de grado, al final se encuentran muchos esfuerzos y dedicaciones que la autora debe reconocer, pues no hubiese sido posible realizarlo sin el apoyo de diferentes personas.

En especial, agradezco a Dios por hacer posible el desarrollo del proyecto, y a mi mamá por su constante apoyo.

También expreso mis agradecimientos al ingeniero Carlos Alberto Buriticá Noreña, Ingeniero Electricista y director del presente trabajo de grado, por su apoyo incondicional, por los conocimientos que me compartió y que pude adquirir de una manera clara y precisa, por la excelente orientación y gran disponibilidad para terminar este trabajo de grado.

Al Ingeniero Mecánico Olmedo Ochoa Ospina, Gerente Administrativo de Previsión Ltda., por darme la oportunidad de formar parte de esta gran empresa, y por la facilidad de desarrollar mi tesis en ella. También por la orientación brindada y el apoyo recibido para el desarrollo del presente trabajo.

A todos los profesores que durante la carrera me transmitieron conocimiento fundamental para el desarrollo profesional. Así mismo a las personas que me acompañan en este caminar y que hacen parte de mi crecimiento personal.

Y por último, al personal de Previsión Ltda. por su colaboración y disposición al momento de suministrar la información necesaria para documentar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
1. SITUACIÓN PROBLEMA	11
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
2.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	12
3. DELIMITACIÓN	13
4. OBJETIVOS	14
4.1. OBJETIVO GENERAL	14
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5. JUSTIFICACIÓN	15
6. MARCO REFERENCIAL	16
6.1. MARCO TEORICO	16
6.1.1. QUÉ ES ISO	16
6.1.2. HISTORIA	16
6.2. MARCO CONCEPTUAL	17
6.2.1. CALIDAD	17
6.2.2. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	18
6.2.3. PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD	19
6.2.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	21
6.2.5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	23
6.2.6. MANUAL DE CALIDAD	23
6.2.7. MANUAL DE FUNCIONES	23
6.2.8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	24
6.3. MARCO LEGAL	24
6.4. MARCO SITUACIONAL	25

7. DISEÑO METODOLOGICO	29
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
7.2. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	29
7.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	30
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN	31
8.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	31
8.2. PRESENTACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS	31
8.2.1. CONTENIDO	32
8.3. PRESENTACIÓN MANUAL DE CALIDAD	32
8.3.1. CONTENIDO	32
8.4. PRESENTACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	33
8.4.1. CONTENIDO	33
8.5. PRESENTACIÓN MANUAL DE FUNCIONES	33
8.5.1. CONTENIDO	34
9. CONCLUSIONES	35
10. RECOMENDACIONES	36
11. BIBLIOGRAFÍA	37

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A Fundamentos Estratégicos

ANEXO B Manual de Calidad

ANEXO C Manual de Procedimientos

ANEXO D Manual de Funciones

ANEXO E Formatos

RESUMEN

La mayoría de empresas colombianas en la actualidad está convencida de las ventajas que se consigue al trabajar con la perspectiva de la calidad. Además, la certificación de calidad se está convirtiendo cada vez más en requisito para entrar a competir efectivamente en el mercado. Por lo tanto, implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 como estrategia de negocio es dar confianza del producto o servicio al mercado, y dar garantía de satisfacción a los clientes.

El presente proyecto tiene como objetivo documentar los elementos requeridos por la norma ISO 9001:2008 en los numerales 4 Sistema de Gestión de la Calidad, 5 Responsabilidad de la Dirección, 6 Gestión de los Recursos, 7 Realización del Producto, 8 Medición, Análisis y Mejora, para lograr la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Previsión Ltda.

También se busca definir la planeación estratégica de la empresa, alcanzar las metas propuestas y mantener un mejoramiento continuo en el desarrollo de las actividades.

Se garantizará así un alto nivel competitivo para asegurar el posicionamiento y crecimiento de la empresa.

ABSTRACT

Today most Colombian companies are convinced of the advantages achieved by working with the perspective of quality. And a quality certificate is becoming a requirement to compete with high levels in the market. Therefore the implementation of a Quality Management System based on ISO 9001:2008 as a strategy, is to generate trust for the product or service to the market, ensuring customer satisfaction.

The objective of this project is to document the information required by ISO 9001:2008 in paragraphs 4 System Quality Management, 5 Management Responsibility 6 Resource Management, 7 Product Development 8. Measurement, Analysis and Improvement, to implement a Quality Management System in Prevision Ltda.

It also sought to define the company's strategic planning to achieve its goals and to maintain a continuous improvement process.

A high competitive level to ensure its positioning and growth will thus be obtained.

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001 maneja un método de trabajo basado en la calidad y en el cumplimiento de las exigencias del consumidor.

Trabajar con enfoque en calidad tiene muchas ventajas. Una de ellas es que se pueden tener las herramientas necesarias para ofrecer productos y servicios mejorados, y para buscar mejores costos que contribuyan a la rentabilidad de la empresa. También para conseguir una organización coherente dentro de la empresa al socializar metas organizacionales como actividades que es necesario realizar para conseguirlas, para planear un seguimiento continuo basado en indicadores, y para difundir métodos más efectivos para producir un bien o prestar un servicio.

Otro aspecto importante de la calidad es la constante motivación de los trabajadores y la integración entre ellos, ya que los procesos de calidad involucran a todo el personal de las empresas.

El proceso de documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para certificación de la empresa implica crear una cultura de mejoramiento donde los procesos permitan cambios que los mejoren o adapten a nuevas exigencias legales. También para que las metas sean medibles y obtenibles, y para que se promueva un personal comprometido con la calidad y con la satisfacción de los clientes

Por lo anterior, implementar un sistema de calidad en las empresas se ha convertido en un requisito primordial para ser competitivas al poder mostrar diferenciación en su producto o servicio.

A través de la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, Previsión Ltda. busca obtener significativos beneficios como mejorar la imagen de la comunidad sobre la empresa demostrando calidad en los servicios ofrecidos. También mejorar eficiencia operacional, y, lo más importante, alcanzar altos niveles de satisfacción de sus clientes tanto externos como internos,

1. SITUACIÓN PROBLEMA

Previsión Ltda. es una institución prestadora de servicios de salud de carácter privado que surge como respuesta a la necesidad social, laboral y legal de aportar al desarrollo del Sistema de Seguridad Social en Salud, específicamente en el campo de la Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Su enfoque ha sido integralidad en la atención, asesoría, consultoría e intervención en los diferentes campos profesionales de la Salud en el mundo del trabajo.

Es un hecho que en la actualidad para las empresas el objetivo no solo es producir un bien o prestar un servicio para competir efectivamente. Es necesaria la actualización e innovación en nuevos productos y servicios, pero con altas normas de calidad. Se requiere entonces una continua integración de normas para generar un valor agregado que marque diferencias frente a otras empresas.

Una de esas normas que está permitiendo el crecimiento y diferenciación de las organizaciones es la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Así se le permite a la empresa organizarse administrativamente, desarrollar y centrarse en procesos y procedimientos eficientes que conduzcan al mejoramiento continuo.

Por lo mencionado anteriormente Previsión Ltda. ha decidido empezar con la planeación estratégica empresarial y la documentación e implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2008, ya que no existe ninguna documentación que permita conocer requisitos y estándares de la prestación del servicio que realiza.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿Cuenta Previsión Ltda. con la planeación estratégica, con la definición de las funciones de los cargos y con la documentación necesaria para el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008?

2.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la documentación necesaria para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de Previsión Ltda.?

¿Cuenta Previsión Ltda. con una plataforma estratégica definida?

¿Tiene definido Previsión Ltda. el manual de funciones de los cargos existentes?

¿Tiene definidos Previsión Ltda. los procesos, procedimientos y manual de calidad?

3. DELIMITACION

El proyecto se realizó en la empresa Previsión Ltda. localizada en Pereira, Risaralda, Barrio Los Alpes, Carrera 14 No. 10-47, Clínica Los Alpes.

Previsión Ltda. es una empresa dedicada a la prestación de servicios especializados en salud ocupacional. Cuenta con un equipo humano interdisciplinario altamente calificado y debidamente certificado, con una bien definida filosofía de compromiso y ética. Su recurso humano está encaminado a contribuir al crecimiento socio-económico del sector y al bienestar de los trabajadores.

El desarrollo del proyecto tuvo una duración de siete meses aproximadamente, durante los cuales se elaboraron los fundamentos estratégicos y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, con base en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008. La información acopiada servirá para una mejor organización empresarial, para la posterior certificación formal, y como soporte a sus clientes mediante la prestación de servicios con las más estrictas normas de calidad.

Los conocimientos necesarios para cumplir con los requerimientos del desarrollo de este proyecto hacen parte de las siguientes áreas que son adquiridos en la carrera Ingeniería Industrial. Estas áreas son:

- Administración General.
- Control Total de la Calidad.
- Inferencia estadística.
- Seminario de Investigación.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Documentar todo los requisitos de la norma ISO 9001-2008 en Previsión Ltda.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir el direccionamiento estratégico de Previsión Ltda. (Misión, Visión, Valores y Principios, objetivos)
- Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- Documentar los requisitos generales de la norma ISO 9001:2008 (numerales 4, 5, 6, 7 y 8).
- Elaborar manuales necesarios para el funcionamiento de la empresa: Calidad, funciones y procedimientos.

5. JUSTIFICACIÓN

Al establecer un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 se obtienen beneficios como producir o prestar servicios con altos índices de calidad, y con personal calificado.

Lo anterior conduce a altos niveles de satisfacción del cliente. También se obtienen una organización empresarial más efectiva, recordación de marca, mejor ambiente y eficiencia laboral, beneficios que se enfocan en competitividad en la prestación del servicio y en la confianza depositada en los clientes.

Previsión Ltda. De acuerdo al crecimiento que ha tenido en los últimos años y queriendo tener cada día un mayor reconocimiento en la región, ha decidido desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Se apoya en sus excelentes servicios y en el hecho de que no existen en la región empresas en la misma actividad que estén certificadas.

La Alta Gerencia (Gerencia General y Gerencia Administrativa), para garantizar el éxito del proyecto, ha dejado establecido que es primordial que todo el personal de la organización adquiera un compromiso incondicional, y esté en condiciones de apoyar en los aspectos que se requieran, aportando conocimiento y nuevas ideas.

Se tiene claro que los beneficios de la certificación no solo lo recibirán los clientes externos sino también los internos, y que es una meta empresarial que debe ser compromiso de todos para poderla implementar satisfactoriamente.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEORICO

6.1.1. Qué es ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de comités técnicos de ISO.

La palabra ISO viene de la palabra Griega ISOS que significa igual y es el lenguaje apropiado que se utiliza en el mundo como identificación de equivalente o igualdad. Fue fundada en el año 1906, y es la federación mundial de cuerpos de normalización Nacionales que agrupa unos 147 países.

6.1.2. Historia

La normatividad de calidad se remonta desde la época de la Segunda Guerra Mundial a los Estados Unidos cuando se creó la necesidad debido a la ausencia de control en los procesos y productos de carácter bélico. En Europa se empezó a expandir a través de la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN), donde también fue adoptado el modelo de normatividad para sus productos por las Fuerzas Armadas Británicas. En ese entonces el concepto de calidad se refería a “Conformidad” que a “Mejora Continua” como se conoce actualmente.

El ejército de Estados Unidos adopto al mismo tiempo la normatividad MIL-Q-9858 para sus proveedores. El prefijo MIL se refiere a Military. Al ejército lo siguió la NASA (Administración Nacional Aeronáutica y Espacial).

En Europa, cuando las organizaciones empezaron a exigir proveedores con la certificación de sus productos, surgió el problema ya que resultó una diversidad tan grande que era imposible satisfacer a todos los sectores interesados. Fue entonces cuando el British Standard (BS) tomó cartas en el asunto y creó la BS 5750 en 1979. La BS 5750 fue tan eficaz que se tomó sin cambios para lanzar la primera ISO 9000 en el año 1987.

El certificado ISO 9000 es otorgado por organizaciones acreditadas llamadas certificadoras que revisan el manual de calidad y los procedimientos de las

empresas para asegurar que cumplen con los requisitos del estándar que aplica. También auditan los procesos para asegurar que se implementen los sistemas documentados de forma efectiva. Cuando se otorga la certificación, el certificador lleva a cabo auditorías de supervisión una a dos veces por año para asegurar que el sistema continúa siendo implementado y cumple con los requisitos del estándar aplicable.

ISO 9000, que junta una propuesta de administración de calidad total con una metodología de documentación para crear un sistema de auditoría interna, es también el primer intento de crear un estándar internacional de aseguramiento de calidad que cubra todas las industrias y el sector de servicio.

Revisiones ISO 9001

- **ISO 9001:1987:** *Versión Original.*
- **ISO 9001:1994:** *Primera revisión del modelo original.*
- **ISO 9001:2000:** *Segunda revisión del modelo original.*
- **ISO 9001:2008:** *Tercera revisión del modelo original.*

La versión vigente es la **ISO 9001:2008**. Las demás son obsoletas.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

6.2.1. CALIDAD

Se define como el grado en el que un grupo de características acordadas cumple con los requisitos del servicio ofrecido.

La importancia de la calidad radica en el hecho de que sirve como plataforma para desarrollar, al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

Los siguientes son diferentes fundamentos en los cuales se basa la calidad:

- El objetivo básico es la competitividad.
- Trabajo bien hecho desde el principio
- Prevención del error y eliminación temprana del defecto.
- Mejora Continua y definición de objetivos de mejora.
- Compromiso de todos: responsabilidad y compromiso individual por la calidad.

- Comunicación, información, participación y reconocimiento.

6.2.2. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de normas de una empresa. Se relacionan entre sí para administrar la calidad de una forma ordenada, siempre en busca de la mejora continua.

Un Sistema de Gestión de Calidad consta de diferentes elementos necesarios para su implementación. Estos son:

- **Procesos:** Sucesión completa de operaciones dirigidas a la consecución de un objetivo específico.
- **Procedimientos:** Instrucciones detalladas para controlar las acciones de la organización.
- **Recursos:** Humanos, económicos, técnicos, etc., definidos de forma continua y/o circunstancial por la empresa.
- **Estructura de la organización:** Organigrama definiendo los niveles directivos y de gestión. Este organigrama no es el mismo de la estructura de la empresa.
- **Estructura de responsabilidades:** Obligaciones de las personas y departamentos de una empresa.

Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa se tiene que integrar la estructura organizacional con la documentación, los procesos y los recursos que emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

La adopción de este sistema basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma debe ser decisión estratégica de la empresa ya que está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos o servicios suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

La norma hace énfasis en el cliente, pero también resalta la importancia de otras partes interesadas como el accionista, el director y los empleados, quienes esperan sacar algún provecho de una empresa. Hace especial referencia en la mejora continua ya que es importante para mantener un cambio y así crear estrategias para ser cada vez más competitivos, siempre enfocados en la satisfacción del cliente.

6.2.3. PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

1. Enfoque al cliente

Los clientes son la razón de ser de las empresas. Por lo tanto es necesario identificar y comprender las necesidades que puedan presentar hoy así como en el futuro, y velar por satisfacer sus requisitos con énfasis en exceder sus expectativas.

Algunos beneficios que pueden obtenerse:

- Incremento de la fidelidad del cliente, lo que lleva a concretar y reiterar contratos comerciales.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para satisfacer al cliente.
- Mejora de los ingresos y el tamaño del mercado a través de nuevos clientes.

2. Liderazgo

Los líderes son aquellos que unifican el propósito y la dirección de una organización. También quienes crean, conservan y mejoran el clima organizacional con un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse efectivamente en el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Beneficios son:

- El personal de la empresa comprenderá diferentes aspectos de la misma y se sentirá comprometido con alcanzar los objetivos o metas establecidas.
- Existirá una mejor comunicación en los diferentes niveles de la empresa.

3. Participación del personal

El personal, sin importar el nivel jerárquico dentro de la empresa, es la esencia de ésta. El aporte de sus habilidades y capacidades dan la posibilidad a que la empresa las utilice para alcanzar beneficios especiales como pueden ser los siguientes:

- Disposición de todo el personal para participar y contribuir a la mejora continúa.
- Personal comprometido, motivado y con disposición de involucrarse en aspectos y decisiones que se tomen en la empresa.
- Aporte de ideas de los trabajadores, innovando y creando posibilidades para conseguir los objetivos de la empresa.

4. Enfoque basado en un sistema de procesos

Cuando las actividades y todos los recursos se gestionan y se manejan como un proceso e interrelacionan dichos procesos como un sistema se alcanza mayor eficiencia y eficacia a la hora de buscar resultados. Aspectos positivos que se obtienen son los siguientes entre otros:

- Con un uso eficaz de los recursos, disminución de costos y tiempos invertido en actividades rutinarias.
- Permite identificar y priorizar las oportunidades de mejora.
- Obtención de mejores resultados.
- Alineamiento de los procesos que mejor contribuirán a lograr los resultados deseados.
- Habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos claves.

5. Mejora continua

El objetivo permanente en una empresa debe ser la mejora continua con ventajas tan evidentes como:

- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades
- Incrementar ventajas competitivas al mejorar las capacidades organizacionales,

6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones más efectivas se consiguen basadas en análisis de los datos e información objetiva. Además de buen soporte de la eficiencia de las decisiones tomadas, se requieren registros y buena comunicación de las decisiones tomadas.

7. Relaciones de mutuo beneficio con los proveedores

Una empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa incrementa la capacidad de ambos para crear valor. También se encuentran aspectos positivos como:

- Flexibilidad y prontitud de respuesta de forma conjunta frente a los cambios en el mercado.
- Optimización de los costos y los recursos.

6.2.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Cuando se desarrolla, implementa y mejora continuamente un sistema de gestión de la calidad, la norma internacional promueve el manejo de un enfoque basado en procesos con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos.

Para que una empresa funcione de manera eficaz es necesario que identifique y gestione las actividades relacionadas entre si. Una actividad que utilice recursos, y que permite que lo elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la empresa y su gestión, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, puede denominarse “enfoque basado en procesos”, el cual tiene como ventaja el control continuo que proporciona sobre los vínculos de los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Cuando dentro de Sistema de Gestión de Calidad se utiliza este tipo de enfoque, se enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

En la **figura1** se refleja un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en procesos. También se refleja la importancia que tienen los clientes para definir los requisitos de entrada. En este diagrama se ilustra los vínculos que se presentan en los capítulos 4 a 8 de la norma internacional ISO 9001:2008.

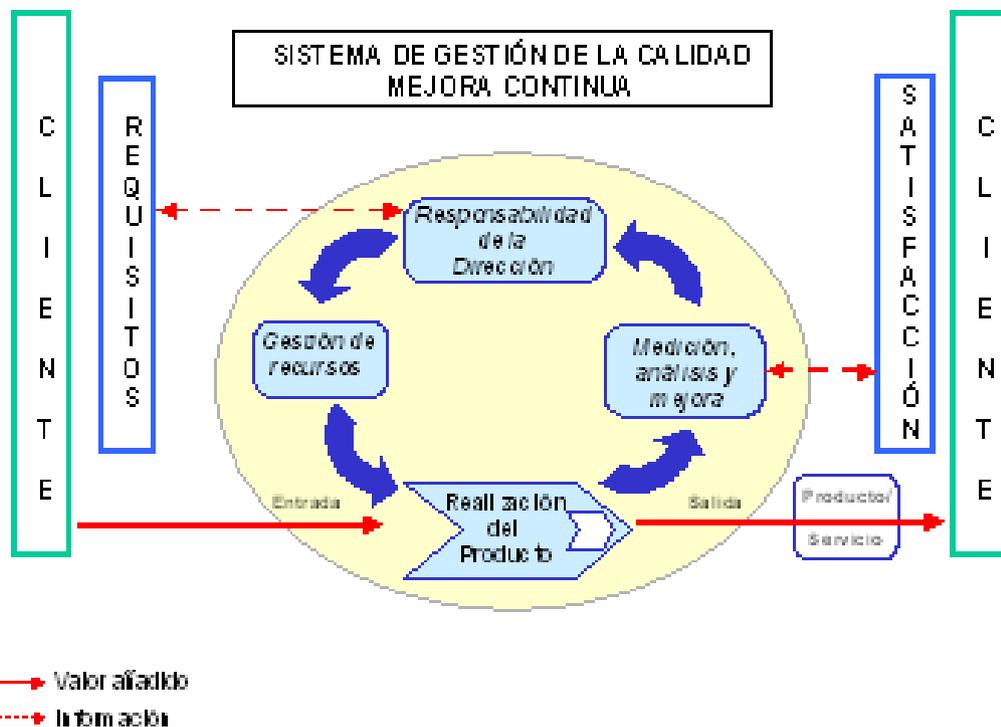


Figura 1 Fuente: Norma ISO 9001:2008.

De una manera adicional se pueden aplicar a todos procesos los métodos del Ciclo Deming PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). **Figura 2.**

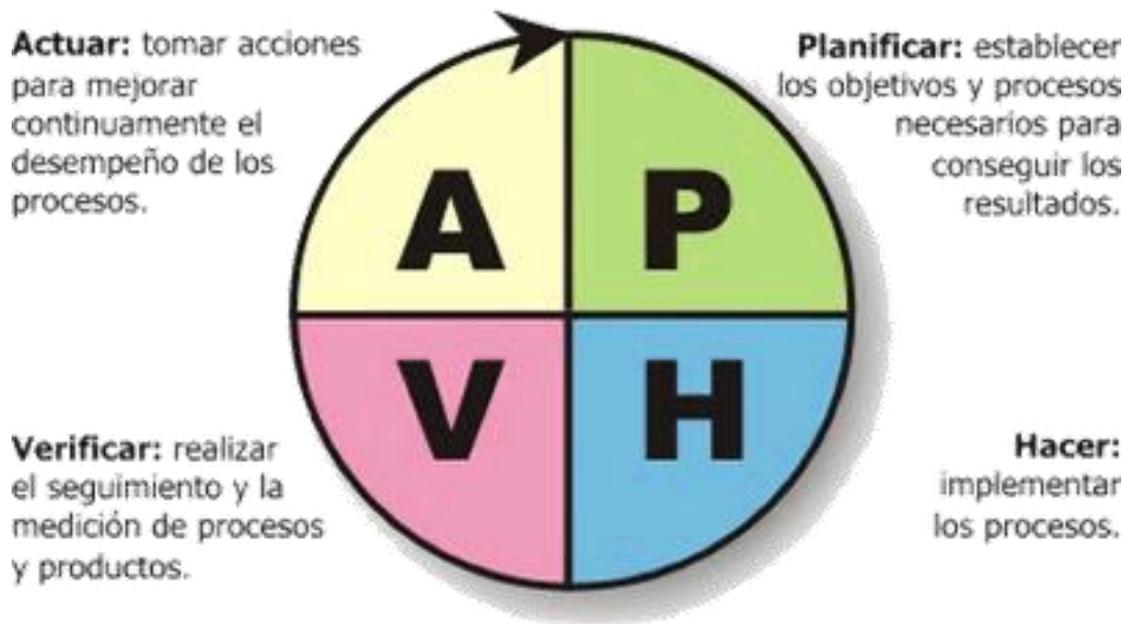


Figura 2 Fuente: Norma ISO 9001:2008

6.2.5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Es un proceso donde se realiza una planificación sobre la razón de ser de la empresa, hacia dónde se dirige. También describe las políticas y valores que se emplearán y los objetivos necesarios para cumplir con el estado deseado.

Para este planteamiento es necesaria la participación de directivos y socios, los cuales establecen los fundamentos de la empresa y a dónde se quiere llegar. Con estos aspectos definidos y teniendo claro que el compromiso de todos es vital para alcanzar el estado deseado, se comunican las estrategias a todo el personal para que se continúe con su desarrollo y cumplimiento.

Los principales componentes son:

- Misión: breve definición de la razón de ser de la empresa, el negocio al que se dedica, las necesidades que cubren los productos o servicios, el mercado en el cual se desarrolla y la imagen pública que tiene.
- Visión: descripción donde se establecen enunciados claros y motivantes sobre el futuro deseado de una empresa, tanto en componentes técnicos como humanos.
- Objetivos Corporativos: expresión anticipada de un resultado esperado. Estos deben expresar claramente las características futuras y precisar lo que se quiere.

6.2.6. MANUAL DE CALIDAD

Documento que reúne información precisa de la empresa para hacer seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad implementado. Allí se especifican Misión, Visión, organigrama, mapa de procesos, procedimientos e instructivos relacionados al funcionamiento de la empresa, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competentes.

Su realización es necesario para la certificación de la norma ISO 9001:2008, ya que en éste se recopila la gestión de la empresa (recursos humanos, insumos, materias primas, entre otros). Es un documento que está a disposición de los clientes y proveedores.

6.2.7. MANUAL DE FUNCIONES

Documento que recoge y especifica toda la información necesaria para una descripción de los cargos de una empresa. Allí se especifican las funciones y responsabilidades del cargo, los requisitos (profesión, experiencia,

conocimiento y competencias). También se especifican las condiciones y el entorno que se maneja.

6.2.8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Documento interno en donde se describe de una forma precisa cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Puede tener una descripción literaria o en flujograma, o en ambas.

6.3 MARCO LEGAL

En Colombia, existen diferentes leyes, resoluciones y decretos para los servicios que presta Previsión Ltda. El marco legal contiene los siguientes puntos:

Constitución Nacional: Derechos Fundamentales a la Vida y a la Salud.

- Ley No. 9 del Congreso de Colombia (Enero 24 de 1979) "Por la cual se dictan medidas sanitarias" (Título III. Salud Ocupacional, Art. 80 - 154).
- Ley No. 100 del Congreso de Colombia (Diciembre 23 de 1993) "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones" (Título Pensiones, Libro Primero Sistema General de Pensiones).
- Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002: Con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en los aspectos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, el entonces Ministerio de Salud reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Ley No. 776 del Congreso de Colombia (Diciembre 17 de 2002) "Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales".
- Decreto No. 614 del Presidente de la República de Colombia (Marzo 14 de 1984) "Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país".
- Decreto No. 1295 del Presidente de la República de Colombia (Junio 22 de 1994) "Por el cual se determinan la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".
- Decreto 1011 de 2006: establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud. (SOGCS) del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y se define el sistema único de habilitación como la base del SOGCS.

- Resolución 1016 de 1989: Organización, funcionamiento y formas de los Programas de salud ocupacional.
- Resolución Previsión Ltda. 1043 de 2006 (Habilitación y Auditoría), establece las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones
- Resolución 2680 de 2007, que modifica parcialmente la Resolución 1043 de 2006.
- Resolución 3763 de 2007, que modifica parcialmente la Resolución 1043 de 2006
- Resolución 1445 de 2006 (Acreditación)
- Resolución 1446 de 2006 (Información)

6.4 MARCO SITUACIONAL¹

Previsión Ltda. es una entidad de carácter privado prestadora de servicios de salud específicamente en el campo de la Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales con enfoque de integralidad en la atención, asesoría, consultoría e intervención en los diferentes campos profesionales de la Salud en el Mundo del Trabajo.

Cuenta con un equipo humano interdisciplinario, altamente calificado, con la filosofía de compromiso y ética, con excelentes recursos técnicos y tecnológicos y una adecuada infraestructura administrativa y locativa en la ciudad de Pereira. Se encuentra ubicada en la Carrera 14 No. 10-47, Clínica Los Alpes.

Ha suscrito convenio interinstitucionales para prestar servicios de alta complejidad y especialización, extendiendo su área de influencia y capacidad de atención a las principales ciudades del Eje Cafetero, del Norte del Valle y Tolima.

Algunos clientes de son:

- Águila de Oro de Colombia Ltda.
- Altavista
- Angiografía y Corazón del Eje Cafetero

¹Información suministrada por la empresa Previsión Ltda.

- Asociación Mutual Barrios Unidos de Quibdó
- Audifarma
- Cámara de Comercio de Pereira
- Colegio Calasanz de Pereira
- Compañía Nacional de Chocolates
- Compañía SURA
- Coomeva EPS
- Envía Colvanes
- EPS Barrios Unidos Regional Valle
- Estatal de Seguridad
- Exfor S.A.
- Ferretería Tama
- Fundación Liceo Inglés
- Gestión Empresarial
- Gentes S.A.
- Noel
- Oxígeno de Colombia Ltda.
- Positiva Compañía de Seguros/ARP
- Visión Plástica
- Sercofún Los Olivos
- Somos Suministro Temporal
- SaludTotal EPS

LOGO:



RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

Previsión Ltda. surge como iniciativa de los socios Adriana Judith Ochoa Rincón y Olmedo Ochoa Ospina. A partir de la especialización de la médica Adriana Ochoa en salud ocupacional, se considera que existe una oportunidad interesante como respuesta a la reestructuración del Sistema de Seguridad Social en Colombia. Esta oportunidad es para la creación de una compañía que le brinde a las empresas y a las ARP (Administradoras de Riesgos Profesionales) de Pereira y ciudades circunvecinas un paquete de servicios integrales en salud ocupacional y riesgos profesionales.

En mayo de 1998 se crea entonces una empresa privada con la participación de tres socios que asumieron funciones específicas de la empresa en las áreas Operativa y Técnica (Médica Adriana Judith Ochoa R.), Administrativa (Médico Carlos Alberto Ramírez) y Financiera (Ingeniero Olmedo Ochoa O.).

El enfoque inicial es hacia las ARP con las cuales se inicia la gestión de integralidad en los servicios. También se desarrollan proyectos de intervención e investigación con el Ministerio de Protección Social y con la ARP del ISS.

A partir del año 2002 se reenfoca el negocio, considerando que el mayor potencial de crecimiento empresarial se encuentra entre la empresa privada, y específicamente en el área de medicina del trabajo con exámenes médicos ocupacionales como servicio principal. Igualmente se realiza una reestructuración interna de tipo financiera y técnica. En el 2003 Previsión se traslada a la Clínica Los Alpes después de haber ocupado tres diferentes instalaciones en Pereira.

Durante estos años el desarrollo y crecimiento de la empresa se ha dado a través de la realización de exámenes médicos ocupacionales, generando diferencia y valor agregado a través de la calidad del examen, la comunicación directa con los clientes y la oportunidad del servicio.

A partir del 2008, con la aprobación de nueva normatividad legal en lo referente a salud ocupacional y exámenes médicos ocupacionales (Resolución 2346 de 2007 por ejemplo) se visualizó una nueva oportunidad de crecimiento. Fiel a la filosofía de integralidad de los servicios, se ampliaron sus consultorios e instalaciones para ofrecer nuevos servicios directamente en su nueva sede. Desde entonces se atienden servicios en Audiometría, Espirometría, Visiometría y Laboratorio Clínico.

Previsión Ltda. ha continuado su dinámica de crecimiento desarrollando proyectos regionales importantes con la ARP Instituto del Seguro Social inicialmente y posteriormente con Positiva ARP. Para uno de estos proyectos, en Junio de 2009 abrió una nueva sede en Ibagué, departamento del Tolima, dedicada básicamente a la asesoría en salud ocupacional para el proyecto específico.

En Noviembre de 2009, en vista del crecimiento y la necesidad de recapitalización y mejoramiento continuo, se decidió incorporar nuevos socios, todos ellos médicos especialistas en salud ocupacional. Igualmente se decidió iniciar el proceso para la certificación en calidad y desarrollar un área comercial que en forma continuada se dedique a la consecución de nuevos clientes. Esta gestión comercial está apoyada por una empresa de publicidad que presta servicios tercerizados.

Actualmente Previsión Ltda. viene desarrollando su plan de crecimiento y estructuración empresarial contando con un equipo humano interdisciplinario altamente calificado, con profesionales en las áreas específicas que prestan sus servicios en la sede principal en Pereira de la Clínica Los Alpes, en la carrera 14 N° 10- 47. Cuatro consultorios médicos, un consultorio audiométrico, toma de muestras de laboratorio clínico, espirometría, enfermería, área de espera y parqueadero son las instalaciones básicas de la sociedad en la actualidad.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron dos tipos de investigación: deductivo y descriptivo, partiendo de lo general a lo particular, desde los procesos, procedimientos y actividades de la empresa. Para esto se comenzó un diagnóstico mediante la valoración con la Alta Gerencia, entrevistas y acompañamiento al personal de Previsión Ltda. para la recolección de la información.

7.2 FASES DE LA INVESTIGACION

- Conocimiento general de Previsión Ltda.
- Definición de plan de trabajo.
- Definición de cronograma de actividades
- Diseño de instrumentos para la recolección de información.
- Recolección y clasificación de la información.
- Procesamiento y análisis de la información.
- Elaboración de direccionamiento estratégico.
- Documentación de la norma ISO 9001:2008 (numerales 4, 5, 6, 7 y 8).
- Proposición de acciones correctivas y de mejora.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Bibliografía
- Anexos

7.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACION

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Calidad	Grado en el que un grupo de características acordadas cumple con los requisitos del servicio ofrecido.	Conformidad No conformidad	Inspección Registros Inspección Registros	%
Historia Clínica.	Conjunto único de documentos privados, obligatorios y sometidos a reserva, en donde se registran cronológicamente las condiciones de salud de una persona, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención.	Departamento Administrativo Departamento Operativo	Actas correctivas y preventivas Actas Acciones correctivas y preventivas	%
Manual de Funciones	Documento que contiene la descripción y el alcance de todos los cargos que existen en Previsión.	Departamento Administrativo	Identificación y descripción del Cargo Funciones Responsabilidades Requisitos del cargo Competencias Requisitos ocupacionales	%
Procesos	Actividad en la que se utiliza recursos, y se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.	Departamento Administrativo Departamento Operativo	Procedimientos Registros Planes de Calidad Procedimientos Registros	Numero Numero
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o servicio.	Departamento Administrativo	Evaluación y Reevaluación de Proveedores	%
Satisfacción del cliente	Concepto del cliente con respecto al producto o servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades.	Interno Externo	Clima Organizacional Quejas y reclamos Encuestas	Numero Numero
Seguimiento y medición del servicio	Realizar seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	Requisitos de documentación	Procedimientos documentados. Encuestas	%
Sistema de Gestión de la Calidad	Evaluación por parte de la dirección el estado actual y la adecuación del Sistema de Gestión de Calidad en relación con la política y los objetivos.	Departamento Administrativo Departamento Operativo	Actas Acciones correctivas y preventivas Actas Acciones correctivas y preventivas	%

Tabla 1. Variables en operación

8. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

8.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

A continuación se presenta un diagnóstico con información histórica que sirve como base para iniciar la documentación de la empresa.

CARACTERÍSTICA	EXISTE	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO
Misión, Visión, Valores y Principios.	No		
Política de Calidad	No		
Objetivos de Calidad	No		
Sistema de Calidad	No		
Procedimiento de la prestación del servicio	Si	No	
Procedimientos administrativos	Si	No	
Procedimientos para control de documentos	No		
Retroalimentación del Cliente	No		
Revisión del director al funcionamiento de la oficina	Si	No	
Programa de Auditorías Internas	No		
Capacitación del personal	Si	No	
Acciones correctivas	No		
Acciones preventivas	No		
Procedimiento Compras	No		
Manual de Calidad	No		
Manual de Funciones	No		
Programa de Salud Ocupacional	Si	Si	50%

Tabla 2. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad

8.2 PRESENTACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS

Los fundamentos estratégicos describen la razón de ser de la empresa, a dónde se quiere llegar en un lapso de tiempo determinado de cinco años, cuáles van a ser los principios y los valores que se manejarán en Previsión Ltda. y su política de calidad que garantiza la prestación de excelentes servicios. **(Ver Anexo A).**

8.2.1. CONTENIDO

- Misión
- Visión
- Valores y principios corporativos
- Principios corporativos
- Política y objetivos de calidad.

8.3 PRESENTACION MANUAL DE CALIDAD

El Manual de la Calidad de Previsión Ltda., describe los criterios, lineamientos y compromisos para la implementación del Sistema de la Gestión de Calidad, mediante la aplicación de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, con el fin de satisfacer las exigencias del mercado oportunamente y con eficiencia y eficacia.

Su propósito es documentar las actividades necesarias que desarrolla la empresa para cumplir con los requisitos que exige la norma ISO 9001:2008 frente a un Sistema de Gestión de Calidad.

8.3.1. CONTENIDO

- Introducción, alcance y exclusiones
- Jerarquía de documentos
- Reseña histórica de la empresa
- Misión, Visión, Principios y Valores Corporativos, y Política de Calidad.
- Descripción y elementos requeridos del numeral 4 (Mapa de procesos, Caracterización de los procesos, Listado maestro de documentos, procedimiento de la norma fundamental, Instructivo de Manejo de documentos y registros).
- Descripción y elementos requeridos del numeral 5 (Política y Objetivos de Calidad, Organigrama y procedimiento de revisión por la dirección).
- Descripción y elementos requeridos del numeral 6 (Procedimiento de Selección de Personal, Evaluación del Personal, Manual de Funciones, Programa de Salud Ocupacional y Plan de Incentivos).
- Descripción y elementos requeridos del numeral 7.

- Descripción y elementos requeridos del numeral 8 (Procedimiento de Medición de Satisfacción de Servicios, Instructivo de Quejas y Reclamos, Auditorías Internas de Calidad, Control de Servicio No Conforme, Acciones Correctivas y preventivas).

El Manual de Calidad contiene todo lo requerido para el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado en el desarrollo de las actividades de Previsión Ltda. **(Ver Anexo B)**.

8.4 PRESENTACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos contiene la lista de los procedimientos desarrollados en Previsión Ltda., basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 donde se hace énfasis en el cumplimiento de los requisitos de dicha norma en la aplicación a la prestación de servicios. **(Ver Anexo C)**

8.4.1. CONTENIDO

- Norma Fundamental
- Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad
- Numeral 5. Compromiso de la Dirección
- Numeral 6. Gestión de los Recursos
- Numeral 7. Realización del Producto
- Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora

8.5 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones contiene la descripción de cada uno de los cargos actuales de la empresa, y define funciones y alcances con el fin de precisar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisión de actividades.

Sus objetivos son facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal ahorrando tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitar repetir

instrucciones, servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, y mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos.

También se utiliza en el proceso de inducción y en el proceso de evaluación del desempeño, **(Ver Anexo D)**.

8.5.1. CONTENIDO

- Organigrama
- Cargo de Gerente General
- Cargo de Gerente Administrativo
- Cargo de Gestor Comercial
- Cargo de Gestor Administrativo
- Cargo de Auxiliares Administrativos
- Cargo de Médico Especialista en Salud Ocupacional
- Cargo de Auxiliar de Enfermería
- Cargo de Oficios Varios

9. CONCLUSIONES

- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas es una oportunidad para entrar en un nivel de competencia alto, dónde se marca diferencia frente a la competencia y garantizando una satisfacción de los clientes por lo tanto un reconocimiento por los excelentes servicios prestados y una mejora continua. También se logra reducir reprocesos y con ello costos.
- Al realizar el diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad en Previsión Ltda. se encontraron muchas actividades exigidas por la norma que se desarrollaban pero de las cuales no se tenía registro. Por tal motivo se diseñaron documentos y formatos que requiere la norma. Además se propuso un espacio dentro de la empresa para recopilar y archivar estos documentos.
- Para alcanzar la certificación ISO 9001:2008 es importante que el personal comprenda que la calidad no es solo tener documentado lo que exige la norma sino que se requiere que se implemente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Al evaluar estándares del recurso humano se evidenció que la delimitación en algunas funciones de los cargos no está clara, lo que origina a veces confusión en algunos procesos. El manual de funciones describe aspectos relacionados con el cargo para establecer las funciones y delimitar responsabilidades.
- Se encontró que algunos procesos no tenían orden específico ni documentos soportes que respalden las actividades. Esto llevó a documentar y socializar con el personal procedimientos e instructivos.
- La documentación realizada en el presente proyecto servirá para que la Alta Gerencia tome decisiones acertadas, y vele por el mejoramiento continuo de la empresa. También para que se cree una cultura organizacional basada en la calidad y en la satisfacción del cliente, mejorando la eficiencia en el desempeño laboral y creando un ambiente de trabajo organizado y ameno.
- Las auditorías y revisiones permanentes a los procesos implementados en Previsión Ltda. garantizan un control real y cuantificable del buen funcionamiento, alcance de ellos y el compromiso de todo el personal para cumplirlos.

10. RECOMENDACIONES

- Se requiere que todo el personal esté más comprometido sobre la importancia de seguir los procedimientos e instructivos documentados y de diligenciar de una manera correcta y oportuna los formatos que se establecieron para los desarrollo de las actividades dentro de la empresa.
- Es necesario asegurar la constante actualización al Manual de Calidad y reflejar cambios en los procedimientos para mejorar el servicio. Además tener claro que no es un documento para archivar sino darle el uso correspondiente.
- Se debe mantener un buen ambiente de trabajo donde todos los empleados entiendan que la calidad es compromiso de todos y que Previsión Ltda. es una gran familia de la que todos forman parte.
- Se sugiere ofrecer capacitaciones continuas en los diversos temas que aportan a mejorar la prestación del servicio y por ende a una mayor satisfacción de los clientes.

11. BIBLIOGRAFIA

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2008

COLOMBIA, MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL
www.minproteccionsocial.gov.co

ICONTEC, Herramientas para Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la familia de las normas ISO.

CESAR AUGUSTO BERNAL T. Metodología de la Investigación para Administración y Economía.

HECTOR DANIEL LERMA: Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto.