

PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN NORMA ISO 9001:2008 PARA LA COOPERATIVA DE CAFICULTORES DE MARSELLA “CAFIMARSELLA”

JUAN PABLO TRIANA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA
2010**

**PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN NORMA ISO 9001:2008 PARA LA
COPPERATIVA DE CAFICULTORES DE MARSELLA “CAFIMARSELLA”**

JUAN PABLO TRIANA

Proyecto presentado como requisito para optar el titulo de Ingeniera Industrial

**Ing. CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA
Director**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA
2010**

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por traerme hasta acá
y su incondicional respaldo

A mis padres, por su entera
dedicación

AGRADECIMIENTOS

Al Ingeniero Carlos Alberto Buritica, Ingeniero Electricista y por su apoyo incondicional y sus valiosas orientaciones.

A María Eugenia Álvarez Gerente de “CAFIAMRSELLA”, por haber confiado en mí y abrimme las puertas de la cooperativa, al mismo tiempo a todos los funcionarios que siempre me suministraron la información requerida.

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| RESUMEN | 8 |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 10 |
| 2. DELIMITACION | 11 |
| 3. OBJETIVOS | 12 |
| 3.1. OBJETIVO GENERAL | 12 |
| 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| 4. JUSTIFICACIÓN | 13 |
| 5. MARCO REFERENCIAL | 14 |
| 5.1. MARCO TEÓRICO | 14 |
| 5.1.1. Proceso de Certificación | 16 |
| 5.2. MARCO CONCEPTUAL..... | 17 |
| 5.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad..... | 17 |
| 5.3. MARCO LEGAL | 27 |
| 5.4. MARCO SITUACIONAL | 27 |
| 6. DISEÑO METODOLÓGICO | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 28 |
| 6.2. FASES DE LA INVESTIGACION | 28 |
| 6.3. POBLACION Y MUESTRA | 29 |
| 6.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACION | 29 |
| 7. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 31 |
| 7.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA | 31 |
| 7.2. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 32 |
| 8. CONCLUSIONES | 35 |
| 9. RECOMENDACIONES..... | 36 |
| 10. BIBLIOGRAFIA..... | 37 |

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A Manual de Calidad

ANEXO B Manual de Procedimientos

ANEXO C Manual de Funciones

RESUMEN

La calidad, se ha convertido en una herramienta necesaria para sobrevivir en un mercado altamente competitivo, por consiguiente toda empresa que desee permanecer en él, debe garantizar la calidad y confiabilidad de los productos y/o servicios que ofrece, usando como medio estratégico para alcanzar sus metas un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

Este proyecto tiene como fin, estructurar un sistema de gestión de calidad en la Cooperativa de Caficultores de Marsella "CAFIMARSELLA", basados en los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, cumpliendo con todos sus requisitos a través de la documentación de los elementos 4. Sistema de Gestión de la Calidad, 5. Responsabilidad de la Dirección, 6. Gestión de los Recursos, 8. Medición, análisis y mejora.

Con este proyecto, se pretende igualmente medir, controlar y mejorar continuamente la calidad de los servicios, aplicando las medidas correctivas y preventivas necesarias para lograrlo. Esta documentación es un medio para que la organización alcance sus metas, teniendo como base una cultura de calidad y de mejora continua, garantizando su competitividad y permanencia en el mercado.

ABSTRACT

The quality has become a necessary tool to survive in a highly competitive market, therefore any company wishing to remain, must ensure quality and reliability of the products or services offered, using as a strategic means to achieve their goals a quality management system based on ISO 9001:2008.

This project is aimed to structure a system of quality management in the Cooperative of Coffee Growers of Marsella CAFIMARSELLA "based on the guidelines of ISO 9001:2008, meeting all their requirements through the documentation of the elements 4 .System Quality Management, 5. Management, Responsibility 6. Resource Management, 8. Measurement, analysis and improvement.

This project also aims to measure, monitor and continuously improve the quality of services, implementing corrective and preventive measures necessary to achieve it. This documentation is a means for the organization achieve its goals, based on a culture of quality and continuous improvement, ensuring its competitiveness and remain in the market.

INTRODUCCIÓN

Los conceptos de calidad en el mundo actual, se han convertido en un requisito indispensable para sobrevivir en el medio, y debido a la globalización económica y la competitividad en todos los sectores económicos, los clientes razón de ser de los negocios han ido adquiriendo una conciencia mas exigente en función de la calidad y el servicio, por consiguiente y entendiendo la importancia de satisfacer a los clientes actuales y potenciales, la Cooperativa de Caficultores de Marsella "CAFIMARSELLA"., da evidencia y garantía de su eficiencia, calidad y compromiso con los cliente a través del desarrollo de su Sistema de Gestión de Calidad.

El presente trabajo contiene la documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 realizado en la Cooperativa de Caficultores de Marsella "CAFIMARSELLA".

Se presenta el manual de calidad el cual contiene la reseña histórica, la misión, visión, política, procedimientos documentados, entre otros.

Igualmente se elaboro el manual de funciones de la empresa, con el fin de especificar los cargos existentes en la empresa, funciones, responsabilidades, requisitos, relaciones, y ambiente de trabajo, el cual es una herramienta fundamental en la evaluación de los cargos, en la mejora de procedimientos, en el proceso de selección e inducción de personal.

A través de esta documentación, la Organización busca obtener grandes beneficios, como la optimización de recursos, el mejoramiento de los servicios ofrecidos, la satisfacción permanente de los clientes internos y externos, dar evidencia de calidad y mejoramiento continuo en los servicios ofrecidos

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en la Cooperativa de Caficultores de Marsella “CAFIMARSELLA” no existe una documentación completa que permita conocer los requisitos y estándares de calidad en los procesos que realiza, lo cual conduce a que no cuente con una evaluación y seguimiento completos de los mismos. Por esto se hace necesario definir un sistema de gestión de calidad el cual esté basado en la organización, armonización y coherencia, que además se enfoque en dos aspectos importantes como son: la mejora continua y la satisfacción al cliente.

Para lograr lo anterior se debe de diseñar una documentación que permita llevar un seguimiento de cada uno de los procesos y procedimientos, todo esto enmarcado en la norma ISO 9001:2008, para asegurar un sistema coherente y sistemático para la gestión de la calidad de la Cooperativa, y a su vez preparando a la organización para la certificación.

2. DELIMITACION

El proyecto se realizó en la empresa Cooperativa de Caficultores de Marsella "CAFIMARSELLA", localizada en el municipio de Marsella (Risaralda), Carrera 9ª No. 16-30.

Esta es una empresa de economía solidaria, la cual tiene como fin conseguir precios competitivos en la comercialización del grano de café, para lograr así, el bienestar de los caficultores del municipio de Marsella.

El desarrollo del proyecto tuvo una duración de 6 meses aproximadamente, durante los cuales se elaboró la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001: 2008, la cual posteriormente servirá a la empresa para obtener la certificación, brindando así la garantía de calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Para cumplir con el proyecto, fue necesaria la aplicación de los conocimientos adquiridos en el estudio de la carrera Ingeniería Industrial. Específicamente las siguientes áreas:

- Control total de la Calidad.
- Administración General.
- Seminario de Investigación.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Preparar la documentación de la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de caficultores de Marsella “CAFIMARSELLA”

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Organizar de forma coherente y eficiente los procesos jurídicos que realiza la oficina.
- Realizar el direccionamiento estratégico de la organización (Misión, Visión, Políticas, Objetivos)
- Documentar los elementos 4, 5, 6, 7, y 8 requisitos de la norma ISO-9001
- Elaborar los manuales de funciones, procedimientos y calidad.
- Desarrollar un sistema de calidad enfocado en la mejora continua y la satisfacción del cliente.

4. JUSTIFICACIÓN

La certificación en la Norma ISO 9001 se ha convertido en uno de los parámetros con los que se miden las empresas y organizaciones ya que la Norma da una garantía de que la empresa que la tiene maneja procesos y procedimientos estandarizados y de mucha calidad, la cual se refleja en sus productos o bienes prestados.

Por esta razón es de suma importancia para “CAFIMARSELLA” contar con dicha norma, ya que con la misma, tendrán un reconocimiento entre sector cafetero como una cooperativa seria y comprometida con todos los procesos que al interior se realizan, posicionándola dentro del municipio de Marsella, Risaralda como un ente confiable para la comercialización del café, y a su vez incentivando a que se asocien más personas a la cooperativa.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEÓRICO

5.1.1. Marsella

5.1.2. CAFIMARSELLA

En el año 1906 se fundó la ISO “International Standar Organization” u organización internacional de estándares con el propósito de estimular la normalización en el mundo y a la fecha cuenta con alrededor de 160 países miembros. La norma ISO fue diseñada para ayudar a las empresas a mejorar sus sistemas de gestión de calidad, es decir el conjunto de normas por medio de las cuales se maneja en forma ordenada la calidad de las empresas, lo que en teoría debe repercutir en la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa. Sin embargo en la actualidad se considera que tener la certificación ISO 9001 no es garantía de calidad, pues la acreditación representa que el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos mínimos que pide la norma y no la calidad propia de los productos. Como plantea Soluziona en su libro¹ se ha vuelto ya costumbre en el ámbito empresarial que las organizaciones inician su proceso de acreditación sólo por obtener el certificado y no para obtener y trabajar con la filosofía de calidad ISO.

Sin embargo, hacer el proceso de certificación y no implementar la filosofía de la ISO no quiere decir que no se gana nada; las empresas obtienen muchos beneficios al obtener el aseguramiento en calidad: mejoran su imagen ante los clientes, pueden comercializar sus productos en la unión Europea y en términos generales obtienen ventajas de mercadeo y de competitividad que no tendrían sin la certificación, la norma ISO 9001 abre puertas.

La norma ISO 9001 hace parte de la familia de las 9000,, y ella en particular tiene mucha semejanza con los círculos de calidad o círculos de Deming, articulada en las cuatro dimensiones del planear, hacer, verificar y actuar; que son completamente lógicas y permite que el sistema de gestión de calidad basado en la ISO se pueda realizar prácticamente con cualquier actividad y que tenga

¹ SOLUZIONA, La norma ISO 9001 del 2000: resumen para directivos

compatibilidad con otros sistemas. La norma ISO también se fundamenta en 8 principios. “Los principios son:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora Continua
7. Enfoque basado en hechos y
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los clientes.”²

La versión más reciente de la norma ISO 9001 corresponde a la del 2008 y allí se especifica todo el contenido y la documentación que se debe realizar. Está estructurada en ocho capítulos, los primeros tres son más de carácter introductorio y de presentación de la empresa diciendo la descripción, la estructura, los principios, la planeación estratégica, etc., y los demás capítulos son orientados a los procesos y a agrupar los requisitos para realizar el sistema de calidad.

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
2. Normativas de referencia.
3. Términos y definiciones.
4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación. Tiene dos grandes partes, una de requisitos generales y otra de requisitos de documentación.
5. Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc. Debe incluir los requisitos generales, requisitos del cliente, política de calidad, planeación, revisión gerencial, responsabilidad, autoridad y comunicación.

² BURITICA, Carlos. *Scienza et technica* año VII No 17. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2001, No17. P. 83

6. Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
7. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio. Hay que incluir la planeación de la realización del producto, procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo, compras, operaciones de producción y servicio y por último control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo.
8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

5.1.1. Proceso de certificación. Cuando una empresa desea conseguir su acreditación lo primero que debe hacer es entenderla y conocer sus detalles, a continuación hacer una evaluación interna para saber cómo se encuentra la organización en comparación con las exigencias de la ISO y que tanto hay que mejorar, así como los cambios que hay que realizar. Luego efectuar la documentación, diseñar los procesos y capacitar al personal en la filosofía ISO.

Para obtener la certificación se debe realizar una auditoría de certificación a una entidad certificadora que audita la implantación y mantenimiento de la ISO; estas entidades emiten un certificado de conformidad que permite lograr la acreditación, aunque también pueden levantar no conformidades que representan incoherencias, errores o que no se cumple con los requisitos que exige la norma ISO. Existen muchas entidades certificadoras en el mundo ya que la "...ISO es una federación mundial de cuerpos miembros...al que pertenecen más de 110 países con sus diferentes organismo de normalización, en nuestro caso, se tiene el Instituto Colombiano de Normas Técnicas "Icontec", y en Estados Unidos la ANSI."³

Con el propósito de no gastar dinero en auditorías que pueden fallar se recomiendan las auditorías internas donde se pueden evidenciar posibles errores y futuras no conformidades "Es importante que, antes de tener una auditoría realizada por terceros es decir por un por un organismo certificador, se lleven a cabo otras de carácter interno, ya que esto permite corregir a tiempo las no conformidades y evita que la empresa gaste una cierta cantidad económica para

³ BURITICA, Carlos. *Scienza et technica* año VII No 17. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2001, No17, P. 86

no acreditar satisfactoriamente la auditoría externa. Incluso, existen algunas compañías que solicitan a algún cliente o proveedor una auditoría de calidad de segunda parte, para corroborar que se cumplan satisfactoriamente los criterios de la norma, y así, asegurar que el trabajo realizado por terceros sea aprobado.”⁴

5.2. MARCO CONCEPTUAL

5.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad. Un sistema de gestión de la calidad, es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de su cliente.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO, debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

Este sistema de gestión de la calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido. Un cliente puede exigirlo a sus proveedores como requisito de compra de productos y/o servicios críticos.

El cumplimiento de la norma tiene como objetivo proporcionar confianza a sus clientes en cuanto al buen funcionamiento de su empresa. Le exige comprobar su capacidad para cumplir con los requisitos de sus clientes y cualquier requisito reglamentario asociado.

La norma hace énfasis en el cliente, también resalta la importancia de otras partes interesadas, como el accionista, el director y los empleados, quienes esperan sacar algún provecho de una empresa.

El sistema de gestión de la calidad tiene como eje central la mejora continua. La mejora continua se considera importante porque si no se están haciendo mejoras, usted estará perdiendo terreno frente a la competencia. La norma adopta un método holístico que comienza con discusiones iniciales con el cliente potencial, avanza con la entrega total del producto y/o servicio y luego continúa con el seguimiento de la satisfacción del cliente⁵.

Sistema de Gestión de la calidad ISO 9000

⁴ NOVELO, Sergio. El mito de la ISO 9001 México D.F: Editorial Panorama, 2002, P. 48

⁵ ICONTEC. Manual Para Las Pequeñas Empresas. Guía Sobre La Norma ISO 9001:2000. Bogotá: 2001., p.10. 28-30.

Un sistema de gestión de la calidad “ISO 9000” es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la norma ISO 9001:2008.

A partir de la actualización 2008, la serie de normas ISO 9000 consta de:

- La norma ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001 que establece los requisitos por cumplir.
- La norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad⁶.

Razones para contar con un sistema de gestión de la calidad:

- Brindar la confianza que buscan los clientes de los sectores tanto público como privado.
- Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- Logro de la satisfacción de los clientes.
- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
- Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado.
- Certificación / Registro.

⁶ *Ibíd.*, p.10-11.

- Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones mas grandes (capacidad de presentar o someter a consideración cotizaciones)⁷.

Principios de Gestión de la Calidad

Principio 1 – Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

Beneficios claves:

- ✓ Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- ✓ Mejora en la fidelidad del cliente, lo cual conlleva que el mismo siga confiando en la empresa y que dé buenas referencias de la misma.

Principio 2 - Liderazgo

Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

Beneficios Claves:

- ✓ El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.

⁷ Ibid., p.12.

- ✓ Las actividades son evaluadas, alineadas e implantadas de una forma integrada.
- ✓ Liderazgo a través del ejemplo posibilitando con ello la mejora continua.

Principio 3 – Participación del personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Beneficios claves:

- ✓ Un personal motivado, involucrado y comprometido.
- ✓ El personal se sentirá valorado por su trabajo.
- ✓ Todo el mundo deseará participar y contribuir en la mejora continua.

Principio 4 – Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

Beneficios claves:

- ✓ Capacidad para reducir los costes y acortar los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.
- ✓ Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- ✓ Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

Principio 5 – Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización.

Beneficios claves:

- ✓ Alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- ✓ La habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- ✓ Proporcionar a las partes interesadas clave confianza en la efectividad y eficacia de la organización.

Principio 6 – Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización.

Beneficios claves:

- ✓ Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- ✓ Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

Principio 7 – Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

Beneficios claves:

- ✓ Decisiones informadas.
- ✓ La capacidad de demostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.
- ✓ La capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.

Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios claves:

- ✓ Incrementa la capacidad de crear valor para ambas partes.
- ✓ Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante.
- ✓ Optimización de costes y recursos.

Enfoque Basado en Procesos: Esta norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja de este enfoque, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

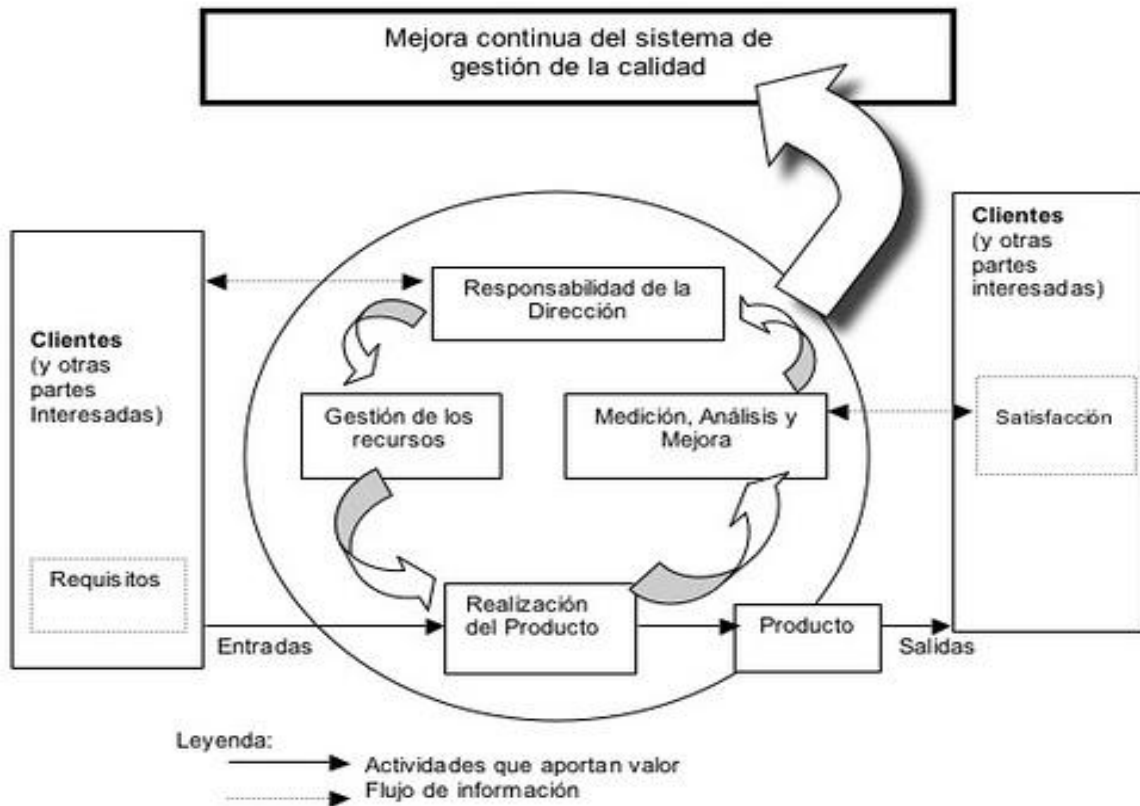
Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- ✓ 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, y
- ✓ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

En la **figura 1** se muestra el modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, a demás se ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos⁸.

El modelo mostrado en la **figura 1** cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional.

Figura 1. Modelo del enfoque basado en procesos.

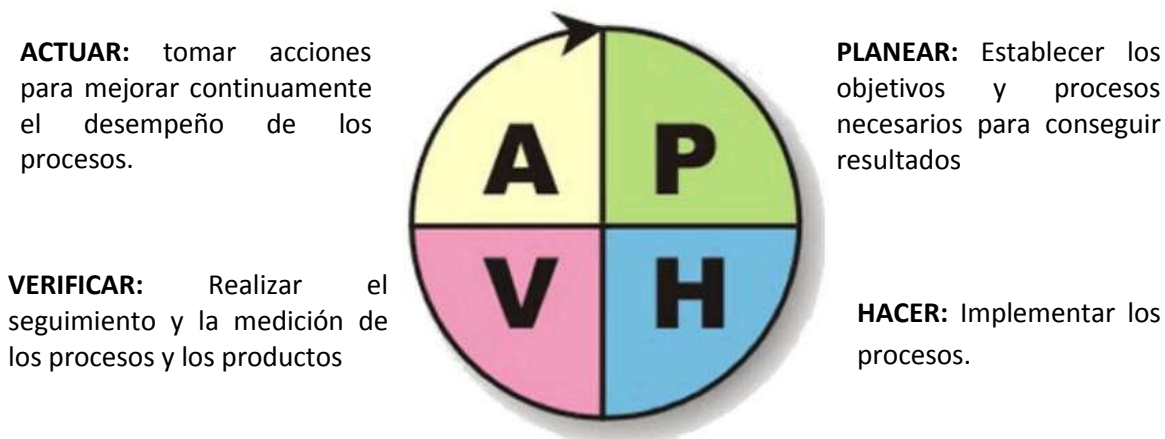


Fuente. Norma ISO 9001:2008.

⁸ *Ibíd.*, p. 31-32.

CICLO PHVA⁹

Figura 2. Ciclo PHVA



SGC: Sistema de gestión de Calidad, es el conjunto de normas y elementos que permiten controlar la calidad dentro de una organización.

ICONTEC: Instituto Colombiano de normas técnicas, Hace parte de la organización internacional de estándares y es el organismo certificador en Colombia de la norma ISO 9001.

No conformidad: Una no conformidad se levanta por parte del auditor del organismo certificador cuando no considera que no se cumple con lo demandado por la norma ISO 9001, y hasta no solucionar la no conformidad no se puede acceder a la acreditación.

Auditoría: Es cuando una persona verifica que se esté cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO. Una auditoría puede ser interna, por un proveedor o cliente, o de un organismo certificador.

ISO 9001 2008: Es la versión de la norma ISO para la actualización en el 2008. Tiene un enfoque en los procesos y es una documentación que se debe hacer en 8 capítulos.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición ordenada de responsabilidades, autoridades y relaciones.

⁹ Ibíd., p.32.

Calidad: Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.

Gestión total de la calidad: El enfoque gerencial de una organización , centrado en la calidad , basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad.

Hay tres elementos o suposiciones básicas sobre las cuales está basado el concepto.

Nadie dentro de la organización está excluido y todos participan en la implementación de la calidad y tiene un impacto en la percepción de calidad por parte del cliente, apreciación por la sociedad

- No solamente el cliente externo necesita ser satisfecho, sino también el cliente interno.
- La apreciación de la organización por la sociedad puede y frecuentemente juega un papel importante, asegurando el éxito del negocio

Manual de Calidad: Especifica la política de calidad de la empresa y describe el sistema de calidad de una organización. Documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa.

El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- Única referencia oficial.
- Unifica comportamientos de decisión y operativos.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.
- Es un instrumento para la Formación y la Planificación de la Calidad.
- Es la base de referencia para auditar el Sistema de Calidad

Manual de Funciones: Documento que forma parte de la documentación de la norma ISO 9000. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética. Contiene la identificación del cargo, la descripción de funciones: (permanentes, periódicas, y ocasionales), requisitos del cargo: (conocimientos y experiencias, competencias, y responsabilidades), entorno del cargo y condiciones de trabajo.

Manual de Procedimientos: Es una sección del manual de calidad que resume los flujogramas y la descripción literaria de los procedimientos que debe seguir un empleado de una empresa.

Certificación de la Calidad: Es el reconocimiento formal que otros hacen de su sistema de gestión de la calidad. En algunos países, los sistemas de gestión de la calidad certificados se consideran registrados y el término “registro” se emplea en lugar de certificación.

La certificación / registro no es un requisito obligatorio para implementar la norma ISO 9001, pero puede exigírselo alguno de sus clientes. Su decisión en cuanto a la certificación / registro puede estar influenciada por sus competidores o por requisitos reglamentarios o estatutarios.

Aseguramiento de la Calidad: Todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad, y evidenciadas como necesarias para dar adecuada confianza de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad.

Planificación Estratégica de la Calidad: La Planificación Estratégica de la Calidad es el proceso por el cual una empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad.

La Planificación Estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones.

Los principales elementos dentro de la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- La Misión, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
- La Visión, que describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
- Las Estrategias Claves, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión.

Proceso de Mejora Continua: La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Un proyecto de mejora de la calidad consiste en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo.

5.3. MARCO LEGAL

Ley 79 de 1988 y la Ley 454 de 1998, son las normas legales que regulan estas asociaciones de derecho privado (Cooperativas) en Colombia.¹⁰

5.4. MARCO SITUACIONAL

La Cooperativa de Caficultores de Marsella “CAFIMARSELLA”, es una entidad privada de economía solidaria, la cual tiene como fin conseguir precios competitivos en la comercialización del grano de café, para lograr así, el bienestar de los caficultores del municipio de Marsella, localizada en el municipio de Marsella (Risaralda), Carrera 9ª No. 16-30.



RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

En 1983 y ante la necesidad urgente de establecer mecanismos del control al mercado de café en el Municipio, un grupo de caficultores, miembros del Comité Municipal de Cafeteros se dio a la tarea de diseñar la propuesta que dio origen más tarde a la Cooperativa de Caficultores de Marsella el 14 de Abril de 1987

¹⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>

obtiene la personería jurídica y el 12 de Septiembre abre sus puertas y se compran las primeras arrobas de café.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El estudio que desarrollara es de tipo descriptivo, ya que busca una caracterización amplia de la situación problema para generar una herramienta que permita mejorar la situación actual del proceso de acreditación, conociéndolo de manera global y analizando todas las aéreas de la empresa que se encuentran vinculadas.

6.2. FASES DE LA INVESTIGACION

- ✓ Conocimiento general de la Organización.
- ✓ Definición del Plan de Trabajo.
- ✓ Definición del cronograma de actividades.
- ✓ Recolección de información.
- ✓ Procesamiento y análisis de los datos.
- ✓ Realización de la matriz DOFA. (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) para la Cooperativa de Caficultores de Marsella "CAFIMARSELLA".
- ✓ Elaboración de la planeación estratégica.
- ✓ Documentación de los elementos 4, 5, 6, 7,8 de la norma ISO 9001:2008.
- ✓ Conclusiones.
- ✓ Recomendaciones.
- ✓ Bibliografía.
- ✓ Anexos.

6.3. POBLACION Y MUESTRA

La población tomada para la realización del estudio comprende todos los funcionarios de la organización, incluyendo la información registrada en el archivo, las actividades y funciones desarrolladas para la prestación de los servicios que ofrece “CAFIMARSELLA”.

Para obtener la información se realizaron entrevistas, encuestas y reuniones con todo el personal de la organización, las cuales se hicieron durante el desarrollo del proyecto de investigación.

6.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Tabla 1. Operacionalización de Variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSION | INDICADOR | INDICE |
|----------------------------------|---|---|--|--------|
| Manual de funciones | Documento que contiene la descripción de cada uno de los cargos existentes en la organización. | Departamento Administrativo | <ul style="list-style-type: none">• Identificación del Cargo• Funciones• Requisitos• Competencias• Responsabilidades• Entorno del Cargo• Ambiente de trabajo | % |
| Sistema de Gestión de la Calidad | Evaluación por parte de la dirección el estado actual y la adecuación del sistema de calidad en relación con la política y los objetivos. | Departamento Administrativo Departamento Operativo | <ul style="list-style-type: none">• Actas• Acciones correctivas y preventivas• Actas• Acciones correctivas y preventivas | % |

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSION | INDICADOR | INDICE |
|-------------------------------------|---|-----------------------------------|--|--------|
| Calidad | Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes partes | Conformidad No conformidad | Inspección Registros Inspección Registros | % |
| Procesos | Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. | Departamento Administrativo | Procedimientos Registros | Numero |
| | | Departamento Operativo | Planes de Calidad Procedimientos Registros | Numero |
| Satisfacción del cliente | Concepto del cliente con respecto al producto o servicio ofrecido en relación a la satisfacción de sus necesidades. | Interno | Clima Organizacional | Numero |
| | | Externo | Quejas Reclamos Encuestas | 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. Inspecciones del producto. | % |
| Proveedores | Organización o persona que proporciona un producto o servicio. | Departamento Administrativo | Evaluación y Reevaluación de Proveedores | % |

7. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

7.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Tabla. 2 MATRIZ DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas)

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Estar situados en una de las zonas más cafeteras del país. • Venta de cafés con valor agregado. • La existencia de comercializadoras de café, las cuales no ofrecen tantos beneficios a los asociados como la nuestra. • Contar con “Café Marsella”, como ícono del municipio de Marsella y de su tradición cafetera. | <ul style="list-style-type: none"> • La variabilidad del precio del café en los mercados internacionales. • La competencia desleal de otros comerciantes del grano. • Rechazos del Almacén por problemas de calidad. El clima, pues la producción del café depende del mismo. |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • La trayectoria de la Cooperativa, la cual ha estado en el mercado del café alrededor de 30 años. • Contar con una infraestructura adecuada para el almacenamiento, secado, trilla y tostado del café. • Tener una línea de producto terminado, “Café Marsella”. • El manejo del precio justo de compra y venta del grano, de acuerdo a los indicadores de precio internacionales (Bolsa de New York). • Conocimiento por parte de los fieles sobre el café, factor de rendimiento, defectos y prueba de taza. • Acompañamiento técnico y social a los asociados, con el fin que los mismos logren tener un café de alta calidad. • Contar con convenios y alianzas estratégicas que permitan mejorar procesos internos y externos de la Cooperativa | <ul style="list-style-type: none"> • Poco sentido de pertenencia por parte de los asociados de la Cooperativa. • Contar con pocos sellos de calidad para el café (Certificaciones) • Falta de conciencia acerca de la asociatividad. |

7.2. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 3. Diagnostico del Sistema de Gestión de la Calidad

| CARACTERÍSTICA | EXISTE | DOCUMENTADO | IMPLEMENTADO |
|---|--------|-------------|--------------|
| Política de Calidad | No | | |
| Objetivos de Calidad | No | | |
| Sistema de Calidad | No | | |
| Manual de Calidad | No | | |
| Manual de Funciones | Si | Si | No |
| Procedimientos para control de documentos | No | | |
| Retroalimentación del Cliente | Si | Si | Si |
| Programa de Auditorias Internas | No | | |
| Capacitación del personal | Si | No | |
| Acciones correctivas | No | | |
| Acciones preventivas | No | | |
| Procedimiento Compras | Si | Si | Si |

PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de la Cooperativa de Caficultores de Marsella “CAFIMARSELLA”, es un panorama general del Sistema de Gestión Calidad de organización.

PROPÓSITO DEL MANUAL DE CALIDAD

Establecer y describir documentalmente todas las actividades que la oficina desarrolla para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

CONTENIDO

- La reseña histórica de la empresa
- Organigrama de la empresa
- Misión, visión, política y objetivos de calidad.
- Mapa de procesos y la caracterización respectiva de cada proceso.
- Descripción elemento 4.2.3 Control de documentos.
- Descripción elemento 4.2.4 Control de registros
- Descripción elemento 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad.
- Descripción elemento 8.2.2 Auditorías internas de calidad.
- Descripción elemento 8.3 Control de producto no conforme.
- Descripción elemento 8.5.2 Acciones correctivas.
- Descripción elemento 8.5.3 Acciones preventivas

Este documento contiene todo lo relacionado a un sistema de gestión de calidad aplicable a la prestación de servicios de compra y venta de café, de la elaboración de “Café Marsella”. **(Ver Anexo A)**.

PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este documento contiene cada uno de los procedimientos desarrollados en la Cooperativa de Caficultores de Marsella “CAFIMARSELLA”, basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008. **(Ver Anexo B)**

PROPÓSITO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 aplicados a la prestación de servicios de compra y venta de café, de la elaboración de “Café Marsella”.

CONTENIDO

- Procedimiento de Gestión Calidad. (elementos 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2, 8.5.3 de la norma)
- Procedimientos Gerente
- Procedimientos Coord. Centro Tostado.
- Procedimientos Contador.
- Procedimientos Fiel de Compras.
- Procedimientos Tesorero.
- Procedimientos Coord. Lab. De Calidades
- Los Registros Que se elaboraron

PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones contiene la descripción de cada uno de los cargos actuales de la empresa, con su respectiva identificación, funciones, requisitos, entorno y ambiente de trabajo, cabe resaltar que si existían manuales de funciones para algunos cargos, se elaboraron los faltantes y se actualizaron lo que ya existían. . **(Ver Anexo C)**.

PROPÓSITO

El manual de funciones debe ser utilizado en el proceso de inducción y en el proceso de evaluación del desempeño a demás, permite que el titular de cada uno de los cargos existentes tenga claro lo que se espera obtener de él en su puesto de trabajo.

CONTENIDO

- Cargo Gerente.
- Cargo Contador.
- Cargo Tesorero.
- Cargo Auxiliar de Gerencia.
- Cargo Fiel de Compras.
- Cargo Coordinador Centro de Tosti3n.
- Cargo Coordinador Laboratorio de Calidades.

8. CONCLUSIONES

- Se diseñó la planeación estratégica de la empresa, mediante el diagnóstico situacional (Matriz DOFA), analizando el entorno tanto interno como externo, esta información es un medio para que la alta dirección de la empresa tome decisiones acertadas y mejore continuamente eliminando las debilidades y explotando las fortalezas y oportunidades que le brinda el entorno.
- Se elaboró el sistema de gestión de la calidad en la Cooperativa de Caficultores de Marsella “CAFIMARSELLA”, basados en los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 documentando cada uno de los numerales que la conforman teniendo en cuenta si eran aplicables a los servicios que ofrece la empresa: compra y venta de café en grano, elaboración de café para consumo “Café Marsella”.
- Se elaboró el manual de procedimientos el cual servirá de base para analizar, medir y evaluar detalladamente cada uno de los procesos, permitiendo así establecer las acciones correctivas y preventivas necesarias y alcanzar las metas propuestas, mediante una cultura organizacional de mejoramiento continuo.
- Se diseñó el manual de funciones con el fin de que cada funcionario conozca lo que la organización espera de él. El manual de procedimientos servirá de base para mejorar la eficiencia en el desempeño laboral y facilitar la inducción de nuevos empleados.
- El sistema de gestión de la calidad es un medio para alcanzar las metas propuestas, pero es esencial el compromiso de todo el personal en el desarrollo e implementación, ya que de esto depende su verdadero éxito.

9. RECOMENDACIONES

- Es importante capacitar y comprometer a todo el personal de la empresa, sobre la importancia de aplicar el manual de calidad, funciones y procedimientos elaborados en la empresa.
- Se debe velar por el buen ambiente de trabajo, capacitando y actualizando a los empleados permanentemente, esto se vera reflejado en un muy buen desempeño laboral, lo cual conlleva a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos
- Evitar que el manual de calidad, se convierta en un documento de archivo, para esto se debe estudiar, aplicar, actualizar y realizar los cambios necesarios ajustados a las nuevas revisiones que se den de la norma.
- Si la empresa desea alcanzar la certificación ISO 9001:2008, es importante que todo el personal de la empresa se comprometa y cumpla con las responsabilidades establecidas en cada uno de los procesos que le corresponden, igualmente se deben aplicar las acciones correctivas y preventivas necesarias evidenciando así el mejoramiento continuo del sistema.

10. BIBLIOGRAFIA

SOLUZIONA, La norma ISO 9001 del 2000: Resumen para directivos

BURITICA, Carlos. Ciencia et technica año VII No 17. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2001, No17.

NOVELO, Sergio. El mito de la ISO 9001 México D.F.: Editorial Panorama, 2002,

LOPEZ CARRIZOSA, Francisco José. ISO 9000 y la planificación de la calidad ICONTEC, 2004 Bogotá D.C, Colombia.

PERDOMO BURGOS, Álvaro. ISO 9000:2000 Gestión de la Calidad en los Procesos Financieros, ICONTEC, 2003.

INTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. NTC ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. ICONTEC, BOGOTÁ D.C, COLOMBIA. 2000.

ISO 9000:2000 ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA NORMA DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA. 2004. Editorial LIMUSA, México D.F.

JURAN, J.M y GRYNE, Frank m. Manual de control de calidad VOL I. 4ta edición. McGraw Hill 1993.

JURAN, J.M y GRYNE, Frank M. Manual de control de calidad VOL II. 4ta edición. McGraw Hill 1993.

JURAN, J.M y GRYNE, Frank M. Planificación y análisis de la calidad. Editorial Reverte, 1981.

ICONTEC. Manual Para Las Pequeñas Empresas. Guía Sobre La Norma ISO 9001:2000. Bogotá: 2001.