

**DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CERTIFICADO BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA
EMPRESA COMERCIALIZADORA OKA SAS**

JULIAN ANDRES GUTIERREZ ANGULO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL PEREIRA
2013**

**DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO
BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA OKA SAS**

JULIAN ANDRES GUTIERREZ ANGULO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

DIRECTOR

**INGENIERO: CARLOS ALBERTO BURITICA
Profesor Universidad Tecnológica de Pereira**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL PEREIRA
2013**

Nota de Aceptación

Firma Presidente del Jurado

Firma Jurado

Firma Jurado

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento más grande esta dado para mi familia, para mis padres quienes en su lucha constante siempre procuraron brindarme las mejores oportunidades para el logro de mis metas académicas, personales y espirituales. Quienes siempre me inculcaron desde el hogar el trabajo fuerte, el logro de las metas con sacrificio y excelencia, a ellos debo y doy gracias por mi éxitos hoy logrados.

Agradezco a la Universidad tecnología de Pereira por poner en mi camino grandes profesores, quienes me brindaron sus conocimientos y tuvieron la disposición para enseñar y transmitir toda esa experiencia no solo académica sino también de vida, a ellos gracias, por estar hay para darme un horizonte y Guiarme, agradecimientos al ingeniero CARLOS ALBERTO BURITICA mi director de tesis por su apoyo y guía durante este proceso, y por los conocimientos brindados en mi carrera, y a todos los demás profesores de la facultad de ingeniería industrial.

Quiero agradecer inmensamente a la empresa donde he realizado mi proyecto (COMERCIALIZADORA OKA SAS) quienes me brindaron el apoyo y los recursos necesarios para el buen desarrollo de mi proyecto de grado, y quienes me brindaron una gran oportunidad de formación, teniendo como ganancia una experiencia invaluable, y una formación que será un punto de partida para mi desempeño como profesional en el campo laboral y personal.

ABSTRACT

This paper work is the result of the documentation and implementation of Quality Management Systems requirements NTC ISO 9001:2008 in COMERCIALIZADORA OKA SAS, it emerges as a need from the organization to formalize its processes and have a benchmark of quality and customer service to its suppliers, customers, employees and other stakeholders.

In the same way this paper work was developed by the organization, because the national and international market standards are required to be considered competitive, value-added to products and services, thus ensuring the quality, transparency and security in its products and activities.

The type of investigation is descriptive, which “expect to highlight the characteristics of the situation or the object of study”. All the elements and the variables were identified on the Quality management system of the company, and as well as the relationship with each processes of the study done on the paper work.

As a proposal to formalize the organization as a system process, defining from the needs six processes: 2 managers processes, 3 missionary processes and 1 support process, all the records, documents and formats were documented. This work was made to show the employees from COMERCIALIZADORA OKA SAS, how important quality work is and to focus on the customer. As a tool to facilitate the implementation of a quality management system, I created a quality manual which contains the summary of the documents implemented in the organization, as well as the scope of the whole system and the company’s strategic direction.

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de la documentación e implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) para la certificación de la NTC ISO 9001:2008 que se realizó en COMERCIALIZADORA OKA SAS, lo que surge como una necesidad de la organización por formalizar sus procesos y tener un referente de calidad y servicio al cliente ante sus proveedores, clientes, colaboradores y demás partes interesadas. De igual forma este proyecto nace como una necesidad de la organización, por tener los requisitos exigidos por el mercado nacional e internacional para ser considerados competitivos, con valor agregado a sus productos y servicios, garantizando de esta forma la calidad, responsabilidad, transparencia y seguridad en sus productos y actividades.

La investigación que se desarrollo es de tipo descriptivo, la cual “pretende señalar las características o rasgos de la situación u objeto de estudio” [1] ya que se Identificarán todos los elementos y variables que hacen parte del sistema de gestión de calidad de la empresa, además de su relación con cada uno de los procesos de la organización los cuales intervienen en la actividad general de esta.

El proyecto inicia con la propuesta de formalizar la organización en un sistema por procesos; definiendo según las necesidades de esta 6 procesos, 2 directivos, 3 misionales y 1 de apoyo, se levantaron procedimientos para los procesos, se documentaron registros, documentos, formatos, etc. Se trabajó en la adopción por parte de todos los colaboradores de la empresa, en lo importante de trabajar con calidad y un enfoque hacia el cliente. Y como una herramienta que facilite la implementación de un sistema de gestión de calidad, se creó al final un manual de calidad, el cual contiene el resumen de los documentos implementados en la organización, así como el alcance de sistema y todo el direccionamiento estratégico de la empresa.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción	9
Problema de investigación	
* Planteamiento del problema.....	10
* Formulación del problema.....	10
* Sistematización.....	10
Justificación	11
Objetivos de la investigación	
* Generales.....	12
* Específicos.....	12
Marco referencial	
* Marco situacional.....	13
* Misión.....	13
* Visión.....	13
* Valores corporativos.....	13
* Política de calidad.....	14
* Objetivos de calidad.....	14
Marco teórico	14
Marco conceptual	16
Diseño metodológico	16
* Tipo de investigación.....	16
* Alcance o delimitación.....	16
Operacionalización de variables	17
Resumen del trabajo	18
Conclusiones	20
Recomendaciones	21
Bibliografía	21
Anexos	
Anexo 1 (Caracterizaciones)	
Anexo 2 (Manuales de funciones)	
Anexo 3 (Procedimientos)	
Anexo 4 (Formatos)	
Anexo 5 (Cuadro de mandos)	
Anexo 6 (Cumplimiento objetivos de calidad)	
Anexo 7 (Manual de calidad)	

- Anexo 8 (Requisitos versus procesos)
- Anexo 9 (Cronograma de sistema del SGC)
- Anexo 10 (Listados maestros)
- Anexo 11 (Matriz preservación del producto)
- Anexo 12 (Control de equipos de seguimiento y medición)
- Anexo 13 (Matriz requisitos del cliente)
- Anexo 14 (Acuerdos de nivel para la prestación del servicio TSA)
- Anexo 15 (Instructivo pruebas de lote)
- Anexo 16 (Protocolo de servicio técnico)
- Anexo 17 (Plan de capacitación anual)
- Anexo 18 (Plan de mantenimiento instalaciones)

INTRODUCCION

En la actualidad, conceptos y temas como calidad, se han vuelto más comunes al interior de las organizaciones, llegando a cada uno de los procesos y sus colaboradores; quienes en el día a día ven como ello se convierte en una necesidad de sus actividades, ya que es un tema que el medio externo que rodea a cada organización lo exige, tanto para garantizar productos y servicios con mejores condiciones de calidad como también estandarización en la forma de hacer las actividades de las organizaciones. Logrando de esta forma documentar, registrar y llevar un mejor control sobre los procesos, actividades y resultados. Y es por este motivo que las exigencias de una economía que no para de crecer a nivel mundial se van transformando en condiciones que de una u otra forma debemos controlar y donde como resultado de todo ello surgen a nivel mundial herramientas que garantizan a los clientes, proveedores y la misma organización productos y servicios pensados en su bienestar.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización quien a su vez debería estar comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos, para el logro eficiente y eficaz de los propósitos organizacionales, orientados a la satisfacción de sus colaboradores y comunidad en general.

Para las organizaciones que desean implementar para su operación un sistema de calidad como lo es la NTC ISO 9001:2008, su mayor propósito más que tener un documento que los certifique como acreedores a esta norma, debe ser crear una mentalidad de orden, satisfacción, calidad, estandarización, control, medición, pues son todos estos los aspectos que se logran con un sistema de calidad, independientemente de que se tenga o no la certificación de la norma.

1 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema

COMERCIALIZADORA OKA SAS dentro de sus planes estratégicos y análisis del entorno y mercado en el cual se desenvuelve ha detectado como una necesidad potencial el contar con un sistema de gestión de calidad, y a su vez estar certificados bajo este concepto, con el fin de tener valor agregado a sus procesos, productos y servicios para ser más competitivos en el medio en el cual se desarrollan, garantizando a sus proveedores, clientes y usuarios finales las competencias y la garantía de sus servicios, productos y actividades dentro y fuera de la organización.

Para ello han optado y han dado un paso hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad certificable bajo la norma NTC ISO 9001; 2008 con la cual quieren demostrar a nivel 360 "clientes, proveedores, colaboradores" que COMERCIALIZADORA OKA SAS es una organización con procesos, procedimientos y actividades planificadas, garantizando una competencia basada en la calidad, en la mejora continua de sus procesos y en el compromiso con los requisitos y necesidades de todos y cada uno de sus usuarios tanto internos (Colaboradores) como externos (Clientes, proveedores y usuarios finales).

1.2 Formulación de problema

¿Cómo podría la organización garantizar a sus proveedores, clientes y usuarios finales la calidad en sus procesos, identificando en ellos la necesidad de brindar productos y servicios con altos estándares que cumplan con las expectativas de cada uno de ellos?

1.3 Sistematización

✚ ¿Qué consecuencias ha generado al interior de la organización él no contar con un sistema de gestión de calidad?

✚ ¿Cómo podría la organización optimizar la calidad de sus procesos y el incremento en la satisfacción de sus colaboradores, proveedores, clientes y usuarios finales?

✚ ¿Qué herramienta, metodología o sistema puede implementarse en la organización para el cumplimiento de la calidad que esta desea brindarle a sus a todas las partes interesadas?

✚ ¿Cómo puede la organización demostrar a nivel interno y externo que es una empresa comprometida con la calidad en sus productos y servicios?

2 JUTIFICACION

COMERCIALIZADORA OKA SAS dentro de los productos y servicios que ofrece a cada uno de sus usuarios independiente mente de su ubicación, deben contar con una garantía de calidad, un certificado que demuestra la funcionalidad y durabilidad de sus productos así como las buenas prácticas en sus servicios, puesto que ello garantiza para la organización satisfacción a sus clientes y reducción de los costos en la organización por motivos de reposición de artefactos o número de servicios técnicos que se deban prestar.

Dentro del análisis de oportunidades de la organización se ha determinado la importancia y viabilidad de implementar un sistema de gestión de calidad, donde se cumpla el deseo empresarial de cumplir y dar garantía a sus clientes no solo en la calidad de los productos y servicios sino también en cada una de las actividades y sub-actividades que intervienen en los diferentes procesos de la organización que de una u otra forma tienen relación con la entrega del producto o servicio al cliente, además al realizar el proceso investigativo se aplicarán, desarrollarán y pondrán en práctica conocimientos adquiridos durante la carrera, pues se trabajará en la organización en tiempo real y se podrá obtener experiencia de los líderes de cada uno de los procesos que en ella intervienen, lo cual nos servirá en el campo profesional.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

3.1 General

Documentar el sistema de gestión de calidad –SGC- en COMERCIALIZADORA OKA SAS con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos para la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2008

3.2 Objetivos específicos

- I. Identificar el alcance del sistema de gestión de calidad bajo el cual se desea certificar la organización.
- II. Identificar los procesos que intervienen en las actividades de la empresa y su nivel de organización.
- III. Revisar la planificación estratégica, Misión, visión, política Matriz de Juran), Objetivos.
- IV. Documentar requisitos obligatorios de la norma ISO 9001; 2008.
- V. Documentar el manual de procedimientos de la empresa.
- VI. Documentar el manual de funciones y responsabilidades.
- VII. Documentar el manual de calidad.

4 MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO SITUACIONAL

Misión

Comercializar sistemas de conducción de fluidos y artefactos de climatización, ofreciendo productos que cumplan con los estándares y certificaciones de calidad a nivel nacional e internacional, enfocados en el uso de nuevas tecnologías amigables con el medio ambiente, fomentando el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, y el bienestar de nuestros colaboradores.

Visión

Ser en el 2018 una compañía líder en la comercialización de sistemas de conducción de fluidos y artefactos de climatización con altos estándares de calidad, generando un crecimiento continuo, contribuyendo al progreso y mejora de la calidad de vida.

Valores corporativos

Confianza

Creemos en nuestro personal con altos estándares profesionales, por eso creamos un ambiente empresarial fundamentado en el trabajo en equipo, la equidad y el respeto

Orientación al cliente

Enfocados siempre en crear buenas y largas relaciones con nuestros clientes a través del entendimiento continuo en sus necesidades y un esfuerzo permanente para superar sus expectativas.

Calidad

La calidad es el pilar de nuestras actividades, enfocados en brindar productos y servicios que marcan la diferencia a nuestros clientes.

Integridad

Estamos comprometidos en actuar con ética, honestidad y confiabilidad en todos los actos que genera nuestra organización.

Política de calidad

En COMERCIALIZADORA OKA garantizamos la satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios de óptima calidad, siempre a la vanguardia de los avances tecnológicos siempre en pro del beneficio de la sociedad y el impacto positivo en el medio ambiente, para ello contamos con un personal altamente competente y comprometido con el mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

Objetivos de calidad

- ✚ Garantizar la satisfacción de nuestros clientes ofreciendo el mejor servicio en el mercado.

- ✚ Contar con personal altamente competente y eficiente.

- ✚ Posicionarnos en el mercado como una empresa con responsabilidad social, ambiental mediante nuestras prácticas sanas y certificadas.

- ✚ Mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.

- ✚ Generar un clima de confianza, respeto y participación entre todas las personas de la compañía (colaboradores, distribuidores, instaladores). Con el propósito de producir calidad de vida, servicio y mejora continua.

4.2 MARCO TEORICO

En la actualidad como medida de competitividad muchas organizaciones han optado por incorporar a sus procesos modelos que les permitan desarrollar herramientas y mecanismos para ser más competitivas a nivel mundial, y es por este motivo que dentro de sus modelos y sistemas productivos han decidido hacer parte del modelo empresarial un modelo enfocado en la calidad, el cual se interrelaciona con todos y cada uno de los procesos de la organización, y en el cual en el trayecto de su aplicación se ven relacionados muchos conceptos técnicos que hacen parte de este modelo.

En el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad se hace imprescindible tener conocimiento y aplicar todo lo relacionado con la NORMA NTC ISO 9001; 2008, en el cual se enuncian los requisitos y pasos para la

implementación de un sistema de gestión de calidad y dentro del cual son de aplicación necesaria temas como caracterizaciones en donde lo que se pretende es demostrar cómo se relacionan los diferentes procesos de la organización y cómo influye un sistema de gestión de calidad en cada uno de ellos.

El proceso de implementación del sistema de calidad también comprende temas muy puntuales para su definición y posterior implementación como determinar y realizar procedimientos, matrices de relación, donde se identifican aspectos como necesidades de los clientes, conservación de los productos e incluso el seguimiento que se le realizan a los instrumentos y aparatos de medición que intervienen en la verificación de calidad de los productos y servicios al interior de la organización (Metrología). De igual forma se hace evidente la necesidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la formación profesional en logística, tal como el almacenamiento, manejo de inventarios, modelos y requisitos para realizar inspecciones de calidad por lotes, aplicando muestreo estadístico. (Determinar tamaños de muestra y procedimientos para la verificación de las muestras).

“Cumplir con un sistema de gestión de calidad en su concepto más básico implica preparar una serie de documentos que servirán para establecer el que hacer, como hacerlo, como medirlo y como mejorarlo, la documentación es el eje a través del cual giran las conversaciones, el liderazgo, las relaciones, los acuerdos, las instrucciones, la movilización en definitiva es la base del conocimiento formal mediante el cual se gobierna la organización, alcanzando niveles competitivos de eficiencia y eficacia.

Para implantar, auditar, certificar y mejorar los procesos de una organización es necesario contar con la documentación que describe el diseño y comportamiento de las prácticas empresariales, una vez definidos los documentos para cumplir con el sistema de gestión de calidad es tiempo de llevarlos a la operación para lo cual se requiere contar con planes de implementación claramente definidos.”^[1]

^[1]<http://tesis.udea.edu.co/jspui/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>

4.3 MARCO COMCEPTUAL

COMERCIALIZADORA OKA SAS es una organización dedicada a la comercialización y distribución de artefactos de calefacción, tuberías, repuestos y accesorios para instalación de redes gasodomésticos. Para la ejecución de sus actividades la organización cuenta con 6 procesos definidos dentro de su estructura, los cuales son Gestión estratégica, proceso desde el cual se crean y difunden los lineamiento de la empresa, también se cuenta con Gestión de compras, Comercialización y distribución, Instalación y servicio técnico, siendo estos procesos fundamentales en el funcionamiento de la organización, de igual forma y no menos importante se cuenta con un proceso de apoyo denominado Gestión administrativa.

El área de Gestión de calidad, es un proceso que dentro de la organización es fundamental, ya que será este quien determine el alcance, limites, herramientas necesarias y continuidad de un sistema de gestión de calidad, con el cual la empresa espera mejorar las garantías en cada uno de sus productos y servicios ofrecidos a sus clientes, y de igual forma garantizar el proceso de certificación bajo la norma ISO 9001; 2008 para el presente año.

5 DISEÑO METODOLOGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación que se planea desarrollar es de tipo descriptivo, el cual “pretende señalar las características o rasgos de la situación u objeto de estudio” [1] ya que se identificarán todos los elementos y variables que hacen parte del sistema de gestión de calidad de la empresa, además de su relación con cada uno de los procesos de la organización los cuales intervienen en la actividad general de la organización.

5.2 ALCANCE O DELIMITACION

El tema de investigación se llevara a cabo la COMERCIALIZADORA OKA SAS, ubicada en el km 10 vía la Romelia el pollo, conjunto bodeguero santa Ana, bodega 14, los guaduales Dosquebradas en el área de calidad

5.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.	-Interna -Externa	-Observaciones -Conformidades -No conformidades	%
Procesos	Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.	-Gestión estratégica -Gestión de calidad -Gestión de compras y distribución -Instalación y servicio técnico -Gestión administrativa	-Procedimientos -Indicadores por proceso -Documentos y registros -Instructivos	Numero
Satisfacción del cliente	Cumplimiento a los requisitos implícitos, explícitos y legales del cliente con los productos y servicios de una organización.	-Internos -Externos	-Encuestas satisfacción del cliente -Producto no conforme en ventas, quejas y reclamos	%
Proveedores	Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización	-Internos -Externos	-Evaluación y Reevaluación de proveedores -Evaluación y revelación de TSA -Listado maestro de proveedores	Numero %
Manual de funciones	Documento que contiene el perfil, competencias, actividades generales y específicas de cada cargo dentro de la organización.	-Interno	-Evaluaciones de desempeño	%
Capacitación	Actividad que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de un individuo	-Interno -Externo	-Evaluaciones de impacto -Registro de asistencia a capacitación	

Desempeño comercial	Capacidad para lograr las metas establecidas por la organización en el nivel de ventas.	-Interno	Cuadro de mandos(ventas totales del trimestre/ventas proyectadas trimestre)	Numero %

6 RESUMEN DEL TRABAJO

En COMERCIALIZADORA OKA SAS durante el proceso de documentación del sistema de gestión de calidad se implementaron una serie de documentos, registros entre otras herramientas para cada uno de los procesos de la organización.

Dentro de lo documentado he implementado en la organización está el direccionamiento estratégico de la empresa con el fin de comunicar a cada colaborador el objetivo y metas de la empresa a corto, mediano y largo plazo. Se definieron formalmente los procesos en la empresa, identificando 2 procesos estratégicos, 3 procesos misionales y 1 proceso de apoyo.

Se documentaron caracterizaciones para cada uno de los procesos, identificando su interacción dentro de la organización y se definieron una serie de indicadores para llevar su control y seguimiento. Se documentaron manuales de funciones los cuales comprenden las actividades y responsabilidades de cada cargo en la organización.

Se documentaron los procedimientos respectivos para cada proceso y los requeridos para dar conformidad a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 (Acciones correctivas y preventivas, Auditorías internas, Control de documentos y registros, Norma fundamental, Revisión por la dirección, Comercialización y distribución, Instalación, Servicio técnico, Compras, Control de producto y servicio no conforme y Selección, vinculación y formación de personal). Se levantaron una serie de formatos para registrar las evidencias de las diferentes operaciones de la organización, en especial todas aquellas que tiene relación con el cumplimiento de los requisitos del cliente y el logro en su satisfacción (Ver anexo 4 Encuesta satisfacción del cliente). De igual forma se documentó el cronograma

para las capacitaciones anuales del personal y el plan de mantenimiento que se debe realizar a las instalaciones, herramientas y equipos.

Para el control de sistema de gestión de calidad, se documentó e implementó el listado maestro de documentos y registros y el listado maestro de proveedores, con el fin de identificar aquellos que afectan y puedan incidir en la calidad de los productos y el cumplimiento de los requisitos del cliente. De igual forma se creó la matriz cumplimiento objetivos de calidad, la cual tiene como finalidad la medición de los objetivos de calidad de COMERCIALIZADORA OKA SAS.

Para el proceso de bodega y almacenamiento se documentó la matriz de preservación del producto con la finalidad de definir el proceso de identificación, almacenamiento, preservación y manipulación de toda la mercancía de COMERCIALIZADORA OKA SAS.

Para el proceso de servicio técnico e instalación se documentaron e implementaron, la matriz control de equipos de seguimiento y medición, instructivo pruebas de lote y protocolo servicio técnico. Con el fin de identificar los equipos y herramientas utilizadas en las pruebas de laboratorio según se describe en el instructivo pruebas de lote (Ver anexo 15), dando cumplimiento a los requisitos legales de las leyes que rigen el sector del gas natural y GLP (Ver Resolución 1023 del Ministerio de comercio, industria y turismo).

Por último se documentó el manual de calidad de la organización, el cual busca lograr definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentar el sistema a los usuarios, beneficiarios y destinatarios informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr satisfacer sus expectativas y cumplir con sus necesidades.

7 CONCLUSIONES

- I. El éxito en una buena y eficiente documentación e implementación de un modelo de gestión de calidad, basado en procesos, depende de 3 aspectos fundamentales, primero el compromiso de la dirección en el seguimiento y acompañamiento del proceso, segundo la disposición de cada uno de sus colaboradores en la adopción de los cambios que se deban realizar y los ajustes en sus puestos de trabajo que se deban llevar a cabo, y tercero la disposición de recursos necesarios para lograr este objetivo.

- II. Antes de documentar un sistema de gestión de calidad, lo que significa levantar procedimientos, controlar documentos y registros, delegar responsables etc. Lo más viable es realizar un diagnóstico de compromisos y responsabilidades, versus perfiles y competencias de cada uno de los colaboradores de la organización, con el fin de determinar de una forma más viable y acertada la metodología para la implementación del sistema.

- III. Lo más aconsejable antes de realizar la documentación e implementación de un sistema de gestión de calidad, es definir responsabilidades y autoridades a través de los manuales de funciones, y la estructura del organigrama de la organización.

- IV. Cuando se va implementar un sistema de gestión de calidad, y no se tienen clara las responsabilidades de cada colaborador, se llegará a la conclusión que todo lo documentado no sirve como una herramienta que mejore los procesos, ya que estos no le serán de ayuda a las personas más competentes, tan solo serán herramientas de un involucrado.

8 RECOMENDACIONES

- I. Mejorar el compromiso de la dirección, con el fin de que su falta de seguimiento, y acompañamiento genere que el proceso se torne lento, confuso o incluso mal interpretado por los colaboradores de la empresa en momentos que debería ser la alta dirección quien esté al frente de ciertos procesos o actividades.

- II. Evaluar y definir si las competencias de las personas que están en los cargos líderes de cada proceso son las más idóneas para desarrollar al máximo todas las actividades propuestas, y lograr los objetivos esperados por la organización en general.

- III. Tener en cuenta, que el sistema de gestión de calidad, implementado en la empresa, más que un requisito para contar con la certificación, es una herramienta que ayudara a la empresa a controlar y medir sus procesos, por lo cual es muy importante que el interés por mantener y mejorar este sea una iniciativa diaria, lo que implica tener un responsable en la empresa al frente de este proceso, haciendo seguimiento, realizando mejoras y verificando que todo cambio o modificación que se haga sea socializado y adoptado por todos los colaboradores de la empresa.

9 BIBLIOGRAFIA

<http://tesis.udea.edu.co/jspui/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>

<http://www.oka.com.co/php/empresa.php?id=1>

[NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008-11-14
Icontec internacional](#)

[NORMA INTERNACIONAL ISO 9000](#)

JULIAN ANDRES GUTIERREZ NNGULO
ESTUDIANTE

CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA
DIRECTOR DE TESIS