

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ACORDE A LA
NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA “OFICINA DE NEGOCIOS SAS”**

**NATALIA VALENCIA RESTREPO
CÓDIGO: 1088275494**

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

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ACORDE A LA
NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA “OFICINA DE NEGOCIOS SAS”**

**NATALIA VALENCIA RESTREPO
CÓDIGO: 1088275494**

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

**Director:
CARLOS ALBERTO BURITICA NOREÑA
Ingeniero Electricista**

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

Nota de aceptación:

Presidente de Jurado

Jurado

Jurado

Pereira, Diciembre de 2013

Dedico este trabajo a Dios, a mis padres y a mi esposo que han sido pieza clave para culminar esta etapa y siempre me han brindado su amor y apoyo incondicional en todas las facetas de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por regalarme la vida y la oportunidad de culminar mi carrera.

A mi madre, a mi padre y a mi esposo que me apoyaron durante toda la carrera ya que son la razón principal para dar este gran paso.

Al Ingeniero Carlos Alberto Buritica que fue incondicional y siempre tuvo toda la disposición para orientarme a lo largo de este proyecto.

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A: Manual de Calidad

ANEXO B: Mapa de procesos

ANEXO a: Matriz de Jurán

ANEXO C: Caracterización de procesos

ANEXO D: Política de Calidad

ANEXO E: Objetivos Institucionales

ANEXO F: Manual de proceso y procedimientos

ANEXO G: Plan de Calidad

ANEXO H: Manual de funciones y responsabilidades

ANEXO I: Matriz de responsabilidad, autoridad y manejo

ANEXO J: Diagnostico ISO 9001:2008

ANEXO K: Norma fundamental

FORMATOS

RESUMEN

El proyecto desarrollado a continuación, surge de la necesidad de medir, controlar, mejorar y dar un valor agregado a los procesos que repercuten en la prestación de los servicios de “Oficina de Negocios SAS”, y tiene como fin estructurar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, usándolo como medio para alcanzar la excelencia y estando conscientes de la importancia que esto conlleva en un mercado altamente competitivo.

La Calidad, más que un valor agregado se ha convertido en un requisito indispensable para sobresalir en el mercado, es una herramienta fundamental para cumplir todas las exigencias de los clientes, por estas razones, Oficina de Negocios decide Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, dando un valor al medio ambiente, plasmándolo en sus objetivos, en sus procesos y procedimientos.

ABSTRACT

The project developed below, comes out from the need to measure, control, improve and give an added value to the processes that impact the service delivery of “Oficina de Negocios SAS”, and that is intended to structure the Quality Management System based on the regulation ISO 9001:2008, using it as a means to achieve the excellence and being conscious of the importance this brings in a highly competitive market.

Quality, more than an added value has turned into an essential requirement to excel in the market, is a fundamental tool to comply with all the customer’s demands, for these reasons, Oficina de Negocios SAS, decides to implement a Quality Management System, giving value to the environment, expressing it in its objectives, processes and procedures.

Tabla de contenido

LISTA DE ANEXOS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	12
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
2.3. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA	14
2.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	14
3. DELIMITACIÓN	16
4. JUSTIFICACIÓN	17
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
5.1. OBJETIVO GENERAL	18
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
6. MARCO DE REFERENCIA	19
6.1. MARCO TEÓRICO.....	19
6.1.1. ANTECEDENTES	19
6.1.2. DEFINICIÓN DE CALIDAD	19
6.1.3. REVISIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN CON BASE A LA NORMA ISO 9001 20	
□ ORIGEN.....	20
□ “NORMA ISO 9001:2008:.....	21
6.2. MARCO CONCEPTUAL	22
6.2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	22
6.2.2. CALIDAD	23
6.2.3. REQUISITO	23
6.2.4. CLASE	24
6.2.5. CAPACIDAD.....	24
6.2.6. TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN	24
6.3. MARCO LEGAL	27
6.3.1. REVISORÍA FISCAL:	27
6.3.2. ASESORIA CONTABLE:.....	28
6.3.3. ASESORIA TRIBUTARIA:.....	28

6.3.4.	ASESORÍA FINANCIERA:	28
6.3.5.	AUDITORÍA CONTABLE:.....	28
7.	DISEÑO METODOLÓGICO	30
7.1.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	32
8.	PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	33
8.1.	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	33
8.2.	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	35
8.3.	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y RESPOSABILIDADES	36
8.4.	PRESENTACIÓN DEL DIAGNOSTICO DE SGC.....	37
9.	CONCLUSIONES	38
10.	RECOMENDACIONES	39
11.	BIBLIOGRAFÍA	40

1. INTRODUCCIÓN

La Ingeniería Industrial maneja diversos campos de acción teniendo múltiples áreas como administración, finanzas, mercadeo, economía y algunas otras que hacen de ésta, una carrera completa e integradora gracias a su visión interdisciplinar y su importancia en el medio empresarial. Para este proyecto de grado se aplicaran materias como: Seminario de investigación, Control total de la Calidad, Administración general y Mercados, las cuales se encuentran implícitas en áreas como la comercial y la administración.

El proyecto se llevó a cabo dentro de la empresa Oficina de Negocios SAS, la cual se encuentra ubicada en el barrio Belmonte manzana 1a casa 3, en la ciudad de Pereira; abarcando toda la documentación de los procesos internos administrativos, operativos y de apoyo; sin olvidar todos los que son requeridos para el montaje e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El presente trabajo contiene la documentación del Sistema de Gestión de Calidad acorde a la Norma ISO 9001:2008 realizado en la empresa Oficina de Negocios SAS.

Se presenta un manual de calidad que contiene el direccionamiento estratégico, objetivos, planes de calidad, entre otros.

Además se presentan un manual de funciones y responsabilidades, con el fin de especificar los cargos actuales de la empresa, el cual sirve de herramienta para la evaluación de competencias, proceso de selección e inducción de personal.

El sistema de Gestión de Calidad ofrece beneficios como mejoramiento de los procesos y procedimientos, satisfacción de clientes internos y externos, mejoramiento continuo, acciones correctivas y preventivas, y adicional a esto Oficina de Negocios, desea recalcar la importancia que tiene cuidar el medio ambiente así no presente grandes cantidades de contaminación.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las organizaciones deben estar a la vanguardia y siempre actualizados, en varios aspectos que hagan que su organización sea competitiva y sobresaliente.

Oficina de Negocios SAS, surge como una solución a las necesidades de las organizaciones afines al mundo empresarial, prestando unos servicios específicos en el área contable, como asesorías tributarias, financieras y contables, revisorías fiscales, integrada por profesionales egresados de la universidad libre de Pereira.

Actualmente, Oficina de Negocios se encuentra ubicada en la zona urbana, se caracteriza por tener fáciles rutas de acceso, una planta física con las adecuaciones necesarias para su buen funcionamiento.

En la comuna Olímpica del municipio de Pereira se llevan a cabo las funciones de Oficina de Negocios y se abordará estrictamente lo concerniente a las labores realizadas en el área de trabajo y los factores ambientales con los que pueda tener contacto.

Oficina de Negocios no posee actualmente un Sistema de Gestión de Calidad, presentando deficiencias en su servicio por la falta de documentación e implementación de las normas aplicables al tipo de trabajo que desarrolla. Es por esto que para la organización es una preocupación constante el permanente perfeccionamiento del trabajo que realiza, pensando no sólo en el interior de la organización, sino también en los factores externos con los que se articula.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad enmarcado en la norma NTC ISO 9001:2008, aplicado a la empresa “Oficina de Negocios SAS”?

2.3. IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

Hoy en día las organizaciones, deben estar actualizadas y al tanto de todos los requerimientos que puedan dar valor agregado a su producto o servicio, la ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), permite desarrollar procesos que conduzcan hacia la mejora de la calidad de su servicio, además, con el desarrollo de un proceso de gestión ambiental, se intenta reducir los impactos que se puedan dar de forma negativa hacia el entorno y a la articulación y mejor comunicación entre los miembros de la empresa.

Actualmente, “Oficina de Negocios SAS”, no posee una documentación que permita conocer los requisitos y estándares de calidad en el servicio que ofrece, es por esto que ha decidido documentar un Sistema de Gestión de Calidad con el cual se pretende dar valor agregado a la empresa, logrando una mayor efectividad y dando importancia a los aspectos ambientales.

Oficina de Negocios SAS, ha decidido comenzar con la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2008.

2.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Oficina de Negocios SAS, es una empresa creada para la prestación de servicios jurídicos y asesorías contables y financieras, por un joven emprendedor Pereirano, quien sabe que es necesario tener un valor agregado que la diferencie de la competencia.

Con el propósito de ser una organización destacada y competitiva, resulta imprescindible documentar un Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa ha tenido una buena acogida entre sus clientes, sin embargo la organización en sus procedimientos, normas, estructura organizacional e identificación de sus procesos, se encuentra en construcción para Diciembre de 2013 debe estar finalizada.

- ✓ ¿Cuenta la empresa “Oficina de Negocios SAS” con la documentación suficiente para realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa, enmarcado en la norma NTC ISO 9001:2008?
- ✓ ¿Cuenta la empresa “Oficina de Negocios” con los recursos humanos, económicos y tecnológicos, necesarios para el montaje y el diseño de una plataforma de planificación del Sistema de Gestión Organizacional?
- ✓ ¿Cuál es la documentación necesaria dentro de la organización para que se defina la responsabilidad de la dirección y se cumplan los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008?
- ✓ ¿Cuáles son las actividades de mejoramiento continuo que se aplican a la empresa Oficina de Negocios?

3. DELIMITACIÒN

Este proyecto se realizó en la empresa “Oficina de Negocios SAS”, ubicada en el barrio Belmonte manzana 1a casa 03 Pereira (Risaralda).

Esta empresa privada de un joven emprendedor contador público, cuenta con servicios como: Asesoría contable, asesoría financiera, asesoría tributaria, auditoria y revisoría fiscal, orientados al apoyo empresarial y personal de sus clientes.

La documentación del sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, duró aproximadamente 8 meses, herramienta que conllevará a la certificación en los próximos meses.

4. JUSTIFICACIÓN

Es sabido que casi todas las organizaciones están en la incesante búsqueda de mejoras continuas en cada uno de sus procesos, con miras a obtener una mayor calidad en la realización de sus productos o en la prestación de sus servicios, además, actualmente se comparte una preocupación por el medio ambiente gracias al impacto que hemos causado en la naturaleza y en consecuencia hemos evidenciado en los desastres vividos actualmente. Por esto, Oficina de Negocios SAS, busca marcar la diferencia, siendo de las primeras empresas dedicadas a la consultoría y asesoría financiera, implementando un Sistema de Gestión de Calidad y sumado a esto un proceso de Gestión Ambiental, donde se busque reducir el impacto que tiene hacia el medio ambiente, que le permita a esta organización ser más competitiva y generar una mayor confianza para cada uno de sus clientes.

Para alcanzar dicha certificación es necesario identificar y documentar cada uno de los procesos internos de la empresa y enfocarlos hacia una mejora continua donde se construya en la organización una cultura de calidad y de respeto por el medio ambiente, la cual perdure y rijan cada una de sus actividades, con el fin de satisfacer sus clientes y lograr el crecimiento de la misma.

5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Documentar un Sistema de Gestión de Calidad acorde a la norma técnica colombiana NTC ISO 9001:2008, en la empresa “Oficina de Negocios SAS”.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico acerca de la situación actual de Oficina de Negocios, en relación con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008.
- Elaborar un manual de procedimientos técnicos de la empresa enmarcados en la normas NTC ISO 9001:2008.
- Documentar los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 numerales 4, 5, 6, 7, y 8.
- Elaborar un manual de funciones y responsabilidades con la norma NTC ISO 9001:2008.
- Elaborar un manual de calidad, enmarcado en la norma NTC ISO 9001:2008.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1. MARCO TEÓRICO

6.1.1. ANTECEDENTES

“La Calidad como concepto y su evolución en la historia tiene como referencia más cercana los planteamientos que comenzaron a hacer a principios del siglo XX innumerables maestros y escuelas del mundo de la administración. Frederick Taylor, padre de la administración científica, origina un nuevo concepto en la producción, al descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación del de ejecución.”¹

Lo anteriormente mencionado rectifica la importancia de la aplicación de un Sistema de gestión de Calidad en los procesos y procedimientos de una organización, más que un concepto, es una cultura que si se adapta en una empresa, es casi inminente su éxito.

6.1.2. DEFINICIÓN DE CALIDAD

“El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.”²

El montaje de un Sistema de Gestión de Calidad aumenta considerablemente la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que se adquiere una cultura por parte de

¹ <http://www.sigweb.cl/biblioteca/HistoriaCalidad.pdf>

² <http://www.degerencia.com/tema/calidad>

todos los colaboradores de una organización, tratando siempre de llegar a la excelencia y cada día exigiéndose más.

“La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas³.”

6.1.3. REVISIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN CON BASE A LA NORMA ISO 9001

A continuación se presentaran las principales características y el origen del sistema de gestión propuesto por la norma técnica.

✓ ORIGEN

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

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

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

- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

³ www.agro.unc.edu.ar/~paginafacu/Catedras/Agroneg/.../CALIDAD.ppt

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.”⁴

✓ **“NORMA ISO 9001:2008:**

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización tales como aquellos relacionados con el crecimiento, recursos financieros, rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización.

En la figura 1 se muestra el modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, además 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 requisitos.

El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional.”⁵

⁴ Norma Técnica Colombiana ISO 9000

⁵ Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008

Gráfico 1. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad.



ISO 9001:2008

6.2. MARCO CONCEPTUAL

6.2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

“Es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad. Se debe hacer un sistema no sólo para certificación, se debe preguntar qué aspectos de la organización están asociados con la calidad.

Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.”

“Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para

mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.”⁶

6.2.2. CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Notas:

- ✓ El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- ✓ "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

6.2.3. REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Notas:

- ✓ "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.
- ✓ Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.
- ✓ Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

⁶ Norma Técnica Colombiana ISO 9000

- ✓ Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

6.2.4. CLASE

Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo USO funcional.

6.2.5. CAPACIDAD

Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

6.2.6. TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

- ✓ **SISTEMA**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

- ✓ **SISTEMA DE GESTIÓN**

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

- ✓ **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

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

- ✓ **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

- ✓ **OBJETIVO DE LA CALIDAD**

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Notas:

a) Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

b) Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

✓ **GESTIÓN**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

✓ **ALTA DIRECCIÓN**

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

✓ **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Nota. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

✓ **PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

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

Nota. El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

✓ **CONTROL DE LA CALIDAD**

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

✓ **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

✓ **MEJORA DE LA CALIDAD**

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Nota. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

✓ **MEJORA CONTINUA**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Nota. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría las conclusiones de la auditoría el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

✓ **EFICACIA**

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

✓ **EFICIENCIA**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados⁷

✓ **CICLO PHVA⁸**

⁷ http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma_tecnica_colombiana_NTC-ISO_9000.pdf

⁸ *Ibid.*, p.32.

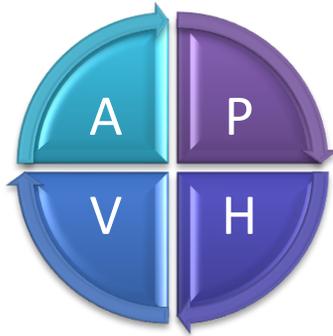


Figura 2. Ciclo PHVA

PLANEAR: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

HACER: implementar los procesos.

VERIFICAR: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

ACTUAR: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

6.3. MARCO LEGAL

En Colombia, los servicios de asesoría contable, tributaria, y financiera se rigen por la normatividad legal vigente los cuales se deben cumplir permanentemente, estos requisitos están estipulados en los siguientes libros de consulta contable y tributaria:

6.3.1. REVISORÍA FISCAL:

- Estatuto Tributario
- Régimen Laboral
- Ley 145 de 1960
- Ley 43 de 1990

- Código de Comercio, Artículos 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213
- Directrices de carácter especial según la Superintendencia de Vigilancia a la cual pertenezca la empresa a asesorar
- Estatutos de la empresa a asesorar

6.3.2. ASESORIA CONTABLE:

- Régimen Contable Colombiano
- Estatuto Tributario Colombiano
- Régimen de Impuestos a las Ventas
- Código de Comercio
- Conceptos y directrices emitidos por la DIAN.
- Normas Internacionales de Contabilidad.

6.3.3. ASESORIA TRIBUTARIA:

- Estatuto Tributario
- Decreto Reglamentario de Plazos de Declaración Tributaria
- Decreto Municipal de Alcaldía y/o Acuerdo Consejo Municipal de Industria y Comercio
- Código de Renta de Cada Municipio.
- Conceptos y directrices emitidos por la DIAN.
- Normas Internacionales de Contabilidad.

6.3.4. ASESORÍA FINANCIERA:

- No aplica

6.3.5. AUDITORÍA CONTABLE:

- Régimen Contable Colombiano
- Estatuto Tributario Colombiano
- Régimen de Impuestos a las Ventas

- Código de Comercio
- Conceptos y directrices emitidos por la DIAN.
- Normas Internacionales de Contabilidad.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para la elaboración de este proyecto, se hizo necesario utilizar un estudio descriptivo, que parta de lo general a lo particular, pues es necesario identificar los macro procesos, procesos, procedimientos y actividades que están presentes en la organización para interpretar realmente lo que sucede en la empresa.

Se usaron métodos como la observación, las entrevistas y el acompañamiento a los integrantes de Oficina de Negocios SAS, para la recolección de los datos necesarios. Y además todas las actividades se enmarcaron en cada uno de los siguientes propósitos:

- Elaborar un diagnóstico, acerca de la documentación y el estado actual de la empresa “Oficina de Negocios SAS”, enmarcado en las normas NTC ISO 9001:2008.
 - Actividad 1.1: Recolección de información primaria y secundaria
 - Actividad 1.2: Observación y acompañamiento a los integrantes de la empresa.
 - Actividad 1.3: Trabajo de campo
 - Actividad 1.4: Entrevista Gerente Oficina de Negocios

- Diseñar una plataforma de planificación del sistema de gestión organizacional, para una mejor operación en la empresa “Oficina de Negocios”.
 - Actividad 2.1: Identificación, documentación y divulgación de los requisitos del cliente.
 - Actividad 2.2: Creación manual de funciones y responsabilidades
 - Actividad 2.3: Construcción del direccionamiento estratégico y política integrada de la empresa
 - Actividad 2.4: Elaboración de un manual de calidad para la empresa Oficina de Negocios.

- Caracterizar cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de gestión de Calidad, establecido en las normas NTC ISO 9001:2008, en la empresa “Oficina de Negocios”.

Actividad 3.1: Elaboración manual de procesos y procedimientos de la empresa Oficina de Negocios SAS.

7.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Manual de funciones	Documento que contiene la descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa.	Departamento Administrativo	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	Actas Acciones correctivas y preventivas Actas Acciones correctivas y preventivas	%
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 Departamento Operativo	Procedimientos Registros 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 Externo	Clima Organizacional 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	%

8. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

8.1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es uno de los elementos esenciales del sistema de Gestión de Calidad para cualquier tipo de empresa, tiene como uso principal dar a conocer la empresa fácilmente tanto a los clientes como empleados y proveedores.

En el periodo de realización del trabajo se elaboró un manual de calidad (MC-GC-01) Anexo A, donde se documentó la estructura necesaria para al sistema de Gestión de Calidad acorde a la NTC ISO 9001:2008, en la empresa OFICINA DE NEGOCIOS SAS.

La primera parte del manual de calidad consta de la recapitulación de los numerales de la norma y la manera como el Sistema de Gestión de Calidad de OFICINA DE NEGOCIOS SAS cumplirá con cada numeral.

La segunda parte de la estructura contiene todos los anexos, los cuales se enumeran en el orden en que la norma va exigiendo cada documento.

CONTENIDO

- 0. Manual de Calidad
 - 1. Generalidades
 - 2. Normas Legales que aplican
 - 3. Presentación de la empresa
 - 3.1. Portafolio de servicios
 - 3.2. Organigrama
 - 3.3. Direccionamiento estratégico
 - 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - 4.1. Generalidades
 - 4.2. Manual de Calidad
 - 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.
 - 5.1. Compromiso de la dirección.
 - 5.2. Enfoque hacia el cliente.
 - 5.3. Política de calidad.
 - 5.4. Planificación del sistema de gestión de calidad
 - 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
 - 5.6. Revisión por la dirección.
 - 6. GESTION DE LOS RECURSOS
 - 6.1. Provisión de recursos.
 - 6.2. Recursos humanos.
 - 6.3. Infraestructura.
 - 6.4. Ambiente de trabajo.
- 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

- 7.1. Planificación de la realización del producto y/o servicio.
- 7.2. Procesos relacionados con el cliente.
- 7.3. Diseño y desarrollo. (Excluido)
- 7.4. Compras.
- 7.5. Producción y prestación del servicio.
- 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición. (Excluido)
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.
- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y medición.
- 8.3. Control del producto no conforme
- 8.4. Análisis de datos.
- 8.5. Mejora.
9. ANEXOS.

A continuación se mencionan los documentos que corresponden a los anexos del manual de calidad:

- Se realizó un mapa de procesos donde se identifican todos los procesos que ayudan a la mejora continua de la prestación de los servicios de la empresa (Ver anexo B). Los procesos son: gestión estratégica, gestión de Calidad, Operativo, Administrativo y de Recursos humanos.
- Se caracterizaron cada uno de los procesos anteriormente mencionados, esto consiste en identificar las características de los procesos de la organización y es el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos para la implementación del sistema de Gestión de Calidad (Ver anexo C).
- Se documentó la política de calidad de OFICINA DE NEGOCIOS SAS, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente (Ver anexo D).
- Se documentaron los objetivos institucionales, los cuales permiten hacer un seguimiento con los indicadores, para asegurarse del cumplimiento de las metas propuestas. (Ver anexo E)
- Se documentó un plan de calidad, en el cual se describen los pasos para la implementación del sistema de gestión de calidad (Ver anexo G).
- Se realizó la matriz de responsabilidad autoridad y manejo donde se mencionan cada uno de los puntos de la norma, quien es el responsable la autoridad y quien le da un manejo a cada ítem (Ver anexo I).

- Se documentó la norma fundamental de Oficina de Negocios SAS, donde se describen como se documentarán de ahora en adelante todos los registros de la empresa, como se rotularán y todas las características que deberán cumplir. Este documento fue elaborado de la mano del Gerente General de la empresa y de los colaboradores, con el fin de que el nuevo método de trabajo a implementar sea de agrado y comodidad para todos (Ver anexo K).

8.2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Se realizó un manual de Procesos y Procedimientos (MP-GC-01) Anexo F. En este manual se incluyen todos los procedimientos obligatorios de la norma y otros adicionales que permiten una mayor organización en todas las actividades de la empresa

El Manual de Procesos y Procedimientos permite conocer de manera estandarizada los pasos para la realización de las actividades que componen los procesos de la organización, es una guía para optimizar la realización de las tareas y la solución de dudas por parte de quien ejecuta dicho procedimiento.

Para la elaboración de este manual se levantó la información sobre los procesos y caracterización de los procesos, donde se establecieron las interrelaciones entre ellos y los claves para el Sistema de Gestión de Calidad.

CONTENIDO:

1. PS-GC-01 Proceso de Gestión estratégica
 - 1.1. PR-GC-01 Diseño de estrategias
 - 1.2. PR-GC-02 Posicionamiento regional
 - 1.3. PR-GC-03 Selección de clientes
 - 1.4. PR-GC-04 Soporte jurídico
 - 1.5. PR-GC-05 Soporte tecnológico
2. PS-GC-02 Proceso de Gestión de Calidad
 - 2.1. PR-GC-06 Control de documentos
 - 2.2. PR-GC-07 Control de registros
 - 2.3. PR-GC-08 Auditorías internas
 - 2.4. PR-GC-09 Control de producto no conforme
 - 2.5. PR-GC-10 Acciones correctivas
 - 2.6. PR-GC-11 Acciones preventivas
3. PS-GC-03 Proceso Operativo
 - 3.1. PR-GC-12 Asesorías Financieras, Tributarias y Contables
 - 3.2. PR-GC-13 Auditorías financieras

- 3.3. PR-GC-14 Revisoría fiscal
- 4. PS-GC-04 Proceso Administrativo
 - 4.1. PR-GC-15 Administración financiera
 - 4.2. PR-GC-16 Compras
 - 4.3. PR-GC-17 Evaluación de proveedores
 - 4.4. PR-GC-18 Reevaluación de proveedores
- 5. PS-GC-05 Proceso de recursos humanos
 - 5.1. PR-GC-19 Selección de proveedores
 - 5.2. PR-GC-20 Inducción de personal
 - 5.3. PR-GC-21 Entrenamiento de personal
 - 5.4. PR-GC-22 Evaluación de desempeño

8.3. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Con el fin de contar con el personal idóneo para desempeñar los cargos de la empresa, se documentó un manual de funciones y responsabilidades (MF-AD-01) Ver anexo H.

El manual de funciones y responsabilidades es un documento donde se indican las funciones y actividades que cumplen los miembros de Oficina de Negocios SAS, allí se definen los requisitos de cada uno de los cargos de la empresa, la manera en que se realizan las actividades, las condiciones que se le debe dar al trabajador para el buen desempeño de su trabajo, las responsabilidades que tiene cada personas con respecto a manejo de información, personas o dinero y las funciones periódicas.

Así mismo sirve de herramienta para mejorar la administración del personal y principalmente con los aspectos de manutención y selección del personal.

Este Manual debe ser socializado con todas las personas de la organización para recibir un mayor compromiso por parte de los colaboradores.

CONTENIDO:

- 1. Gerente General
- 2. Representante de la dirección por el sistema de Gestión de la Calidad
- 3. Auditor interno de Calidad
- 4. Asistente de gerencia
- 5. Director Operativo
- 6. Ejecutivo de ventas
- 7. Asesor Jurídico
- 8. Asesor Tecnológico

8.4. PRESENTACIÓN DEL DIAGNOSTICO DE SGC

Se realizó un diagnóstico de la información requerida para cumplir los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008 (Ver anexo J).

Este diagnóstico es una herramienta útil para conocer las condiciones en la que está la empresa con respecto a documentación y cumplimiento de la norma. Por medio de éste, se identificaron los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma y permitió conocer el punto de partida para la documentación del sistema.

9. CONCLUSIONES

- Se identificaron los documentos pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad acordes a la Norma NTC ISO 9001: 2008.
- Se elaboró un diagnóstico acerca de la situación actual de Oficina de Negocios SAS, en relación con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, donde se evidenció que la empresa no tenía documentados ninguno de los procedimientos exigidos por la norma, lo cual implicaba falta de estándares y una cultura de calidad.
- Se elaboró el manual de calidad donde se estructura la forma como la organización cumple con los requisitos de la norma y sirve como referencia para todos los componentes organizacionales.
- El sistema de Gestión de Calidad abarca el 100% de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2008, en el manual de calidad, adicional a esto se elabora el direccionamiento estratégico de Oficina de Negocios SAS, de la mano del Gerente General, así como la Política de Calidad.
- La estandarización de las actividades y tareas, permiten la reducción o eliminación total de errores en la ejecución de dichas tareas, por lo tanto se elaboró el mapa de procesos donde se identifican cada uno de los procesos y procedimientos de la organización, y además se muestra su interrelación y posteriormente se documentó un manual de Procesos y procedimientos, que permite un fácil acceso a la información pertinente a cada puesto de trabajo.
- Lograr un compromiso con la organización por parte de cada uno de los miembros de la empresa no es un trabajo fácil, el manual de funciones y responsabilidades, permite que las personas conozcan sus funciones, tanto habituales como permanentes, sus responsabilidades, sus condiciones óptimas de trabajo etc. Así mismo permite la selección del personal idóneo para la realización de los cargos de la organización.
- Con el fin de realizar seguimientos a las metas trazadas por la empresa y tener presente el mejoramiento continuo, se documentaron los objetivos institucionales, de calidad y como valor agregado se han documentado algunos objetivos ambientales donde se evidencia la importancia que le da Oficina de Negocios SAS al medio ambiente.

10.RECOMENDACIONES

- Es importante que adopten una cultura de la Calidad, partiendo de la documentación presentada en este proyecto, un Sistema de Gestión de Calidad, se debe mantener actualizado y en marcha el 100% del tiempo de funcionamiento de la empresa, se deben tener los documentos actualizados, por medio de las revisiones que hará el auditor interno.
- Es importante tener un ciclo de capacitaciones para que el personal de la empresa siempre tenga presente la importancia de mantener el SGC, y así crear sentido de pertenencia entre los integrantes de la empresa.
- Al momento de buscar la implementación del SGC, se deberá leer y cumplir con la presente documentación siempre y cuando ésta cumpla con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.
- En la actualidad, Oficina de Negocios SAS, no cuenta con un proceso de calidad, por lo tanto se recomienda la contratación de una persona encargada de la implementación y constante capacitación del Sistema de Gestión de Calidad a los integrantes de la empresa. Esta persona, junto con la alta dirección, deberá garantizar el levantamiento de cada uno de los procedimientos y formatos establecidos en esta documentación, con revisiones periódicas al sistema de Gestión de Calidad y al cumplimiento de los objetivos establecidos.

11. BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. ICONTEC: Bogotá, 2002.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas, 2008

CHIAVENATO, Adalberto. Administración de recursos humanos. Segunda edición, Bogotá. Mc Graw Hill, 1995.

JIMENEZ OSPINA, ANA MARIA. Documentación del sistema de gestión de calidad coherente a la norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa “PREVISIÓN LTDA” – 2011. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2011.

http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/politicas_publicas/sistema_gestion_calidad

http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=696

<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/plan-de-calidad>

<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040803214240.html>