

MODELO DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA CONSENSO COL S.A.S.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM PLANNING MODEL OF COMPANY CONSENSO COL S.A.S.

María Alejandra Cuervo Ramos¹

Sandra Gisella Garnica García²

¹Química, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales UDCA, alejk_1984@hotmail.com

²Ingeniería Industrial, Universidad Cooperativa de Colombia, gisella528@hotmail.com

Fecha de recepción: 17/10/2016 Fecha de aceptación del artículo: 22/10/2016

Resumen

El siguiente trabajo se desarrolló para realizar un modelo de planificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) a través de un proceso metodológico compuesto por tres pasos consecutivos, el primero de ellos fue el diagnóstico de la empresa en el marco de la norma ISO 9001:2015, el cual se realizó para poner en contexto a la empresa dentro de los criterios de la norma para los SGC y medir su nivel de cumplimiento con respecto a la misma. En el segundo paso se estableció la formulación estratégica con la creación de la filosofía empresarial: la misión, visión, valores y política de calidad; las cuales fueron definidas según los lineamientos de los directivos de la empresa. Y finalmente el tercer paso fue la identificación de los procesos de la organización con los que se definió la respectiva documentación, iniciando con el mapa de procesos de la empresa, la caracterización de todos los procesos y por último los procedimientos de los procesos misionales.

Palabras clave

Diagnóstico del Sistema, Direccionamiento Estratégico, Documentación de procesos, Sistema de gestión de calidad.

Abstract

The next document was developed for realized a Quality Management System (QMS) planning model through a methodological process consists of three consecutive steps, the first was the diagnosis of the company the framework of the ISO 9001: 2015, which it was conducted to contextualize the company within the criteria of the standard for QMS and measure its level of compliance with respect thereto. In the second step the strategic formulation was established with the creation of the business philosophy, the mission, vision, values and quality policy; which they were defined by the guidelines of the directors of the company. And finally the third step was the identification of the processes of the organization with which the respective documentation defined, starting with the map of

business processes of the company, the characterization of all processes and procedures finally the mission processes.

Keywords

Process documentation, Quality Management System, Strategic Management, System Diagnostics,

1. Introducción

La empresa CONSENSO COL S.A.S. es una organización fundada en el 2009 que se dedica a ofrecer asesoría jurídica en tema étnico, relacionamiento con comunidades y Consulta Previa; aunque es una empresa pequeña, tiene clientes grandes y de representación en Colombia y en el exterior. Los directivos aspiran nuevos mercados y pretenden ofrecer un servicio más enfocado en las necesidades del cliente, por lo tanto ven una alternativa en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y en una futura certificación ISO 9001:2015, sin embargo hasta el momento CONSENSO no posee una estructura que permita encaminar los esfuerzos para el cumplimiento de la meta. Teniendo en cuenta estos antecedentes, se elaboró un modelo para la planificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la empresa CONSENSO COL S.A.S y así crear una base para la posterior implementación y certificación del sistema.

Para esto el primer objetivo que se desarrolló fue realizar un diagnóstico del SGC en el marco de la norma ISO 9001:2015, y como resultado de esta actividad se reconoció la exclusión del numeral 8.3 “*DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS*”. Posteriormente con el fin de encaminar a la compañía, se creó el direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Valores y Política de calidad); y finalmente para dar cumplimiento con los lineamientos de la norma, se identificaron y

caracterizaron todos los procesos de la empresa para posteriormente realizar la respectiva documentación de los procesos misionales mediante procedimientos. Al tener la claridad sobre el funcionamiento interno de la compañía y las directrices de la alta gerencia se identificaron los procesos que impactan en la interacción del sistema de gestión de calidad para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes.

2. Procedimiento

2.1 Metodología

Dado al tipo de investigación en el que se enfocó el desarrollo de este proyecto; se decidió incluir en la metodología realizar un estudio de tipo descriptivo; ya que con este se detalló la situación de la empresa, enfocando sus necesidades organizacionales hacia el modelo de la planeación del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta metodología se caracterizó por ser participativa al integrar a la alta gerencia de la empresa, sus empleados y las asesoras; analítica en el desarrollo de las diversas herramientas y aplicada ya que cada elemento está planteado para su desarrollo.

Esta metodología siguió la siguiente estructura:

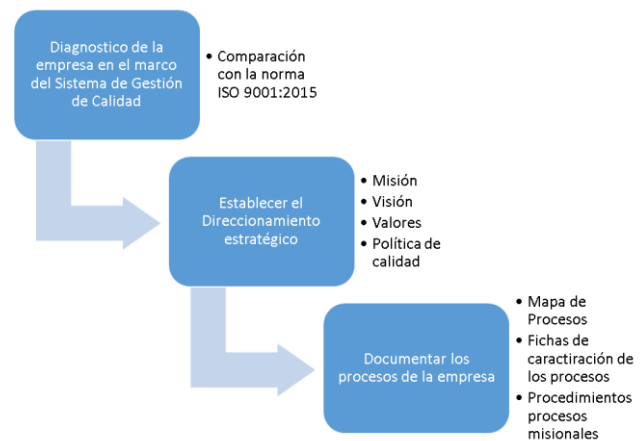


FIGURA 1: Estructura de la metodología

2.2 DIAGNÓSTICO

Al desarrollar el diagnóstico inicial del SGC en el marco de la norma ISO 9001:2015 a la empresa CONSENSO COL S.A.S., se identificaron todos los criterios de la norma, su aplicabilidad para la empresa, el estado actual (si el criterio se encuentra en documentación, implementación, o mejora continua), su grado de cumplimiento y en el caso que sea oportuno los criterios excluibles.

Como resultado a este diagnóstico se excluyó el numeral 8.3 “*DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS*”, debido a que los servicios que CONSENSO COL S.A.S. presta a sus clientes están basados en la Constitución Política, las leyes, decretos y jurisprudencias que aplican dentro del territorio Colombiano; y por lo tanto no es posible que la empresa innove ofreciendo un servicio que no esté reglamentado dentro de la normatividad legal Colombiana.

2.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Como se mencionó en la metodología y teniendo como base las definiciones e importancia de cada uno de los puntos que forman al direccionamiento estratégico según los autores Donna Summer y Pedros Martínez, se realizó una encuesta a los directivos de la empresa, preguntas orientadoras para la elaboración del direccionamiento estratégico. Dichas preguntas, se centraron en los cuatro elementos del direccionamiento, que permitieron entender y focalizar la misión (razón de ser de CONSENSO), visión (enfoque a mediano y largo plazo), valores (principios y creencias que son la base de las acciones en CONSENSO) y política de calidad.

Al analizar los cuestionarios realizados por la alta gerencia de CONSENSO COL S.A.S, y con la orientación y acompañamiento de las autoras del trabajo, se definieron los lineamientos del direccionamiento estratégico de la empresa; estos corresponden con los ideales, razón de ser, motivaciones y metas para lograr objetivos de manera eficaz y eficiente, El direccionamiento estratégico que se obtuvo como resultado se presenta a continuación:

Misión

CONSENSO COL S.A.S. Es una empresa de consultoría jurídica en materia étnica y de Consulta Previa, que ayuda en el relacionamiento entre operadores de proyectos y comunidades generando condiciones que posibiliten la confianza en el marco de las leyes, normas y jurisprudencia; para un desarrollo armónico de los procesos y protegiendo la integridad étnica de los grupos.

Visión

En el 2021 ser reconocida como empresa líder del sector jurídico en tema étnico y social que se distinga por sus buenas prácticas y por su constante búsqueda en la protección de la integridad de todos los grupos étnicos.

Valores

Transparencia: Proporcionar información completa en torno al proyecto o actividad a desarrollar, advirtiendo sus alcances, que sea entendible, de tal forma que se logre una retroalimentación de los posibles impactos sobre sus vidas, territorios y comunidades.

Responsabilidad: Cumplir con todas las actividades en los tiempos y modos acordados.

Respeto: Tener en cuenta las diferencias y sus expresiones, tanto en los protocolos como en el uso de la palabra, por parte de los todos los asistentes (expositores, comunidad o entidades). Las opiniones de los participantes en el proceso,

serán de manera libre y se propiciará un ambiente para el diálogo y la construcción colectiva.

Política de Calidad

CONSENSO COL SAS, es una empresa consultora con experiencia profesional en materia de relacionamiento y concertación con grupos étnicos basados en la legislación y jurisprudencia especial para minorías étnicas.

En CONSENSO COL SAS consideramos como uno de nuestros propósitos atender de manera especializada y eficiente los escenarios socioculturales derivados del encuentro de intereses empresariales con entornos de los grupos étnicos.

Nos comprometemos a la permanente búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente, mediante el aseguramiento de las competencias y el fomento de la formación y sensibilización encaminada a concienciar y responsabilizar a todo el personal sobre la importancia de la adecuada y oportuna atención al cliente, la calidad en todo lo que hacemos y la búsqueda permanente de la satisfacción de todos los clientes.

CONSENSO COL SAS espera un compromiso con la calidad mediante el liderazgo de la alta gerencia y el soporte y participación activa de todos los trabajadores. Esta política será revisada, actualizada, divulgada y comunicada de forma permanente y estará disponible para todos nuestros colaboradores y grupos de interés.

En el resultado obtenido, se puede evidenciar la filosofía de trabajo de la organización, que por su actividad social y enfoque humanístico, se ve reflejado en la misión de la compañía; pues Consenso en su labor desea proteger la integridad de las comunidades étnicas sin perjudicar el desarrollo económico y/o social del país; todo

esto enfocado dentro de los valores corporativos que permiten desarrollar las labores del día a día guiando las acciones en búsqueda de la realización de la visión y cumplimiento de la misión.

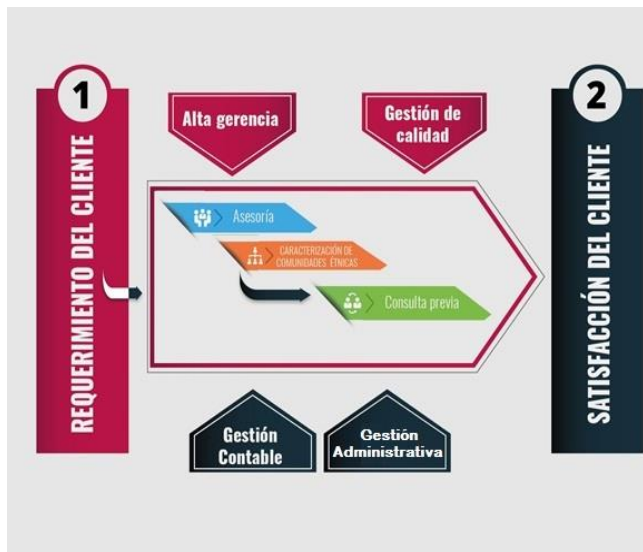
Ahora bien, la política de calidad determina el sentido estratégico de la organización, dirigiendo a los colaboradores y grupos de interés a la participación activa de sus SGC.

2.4 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Para la documentación de los procesos de la empresa, se siguió un orden lógico; es decir se inició desde lo más amplio a lo más específico, por lo tanto el primer paso fue la realización del mapa de procesos de la empresa, luego la caracterización de cada uno de los procesos, y finalmente los procedimientos de los procesos misionales.

2.4.1 Mapa de Procesos

Este mapa muestra los principales procesos existentes en la empresa; en la parte superior se pueden observar los procesos estratégicos, en la mitad los procesos misionales y finalmente en la parte de abajo los procesos de apoyo, que ayudan al cumplimiento oportuno de los demás procesos.



Los procesos identificados y plasmados en el mapa son:

Procesos estratégicos: Alta Gerencia y Gestión de Calidad

Procesos misionales: Asesoría Jurídica, Caracterización (el cual puede ofrecerse de forma independiente o como paso anterior a la Consulta Previa) y Consulta Previa.

Procesos de apoyo: Gestión Contable y Gestión Administrativa.

2.4.2 Caracterización de los Procesos

Teniendo en cuenta los siete procesos identificados y mencionados en el mapa de procesos, se continúa con la respectiva caracterización de los mismos, en esta se deja documentado las entradas, salidas, actividades, responsables, indicadores e interacciones con otros procesos del mapa; para ver de forma más amplia el desarrollo de este punto, se invita al lector a ver el documento principal del que trata el presente artículo.

2.4.3 Procedimientos de los Procesos Misionales

Finalmente como parte del proceso de documentación planteado, se elaboraron los procedimientos de los procesos misionales, y se realizó bajo los siguientes parámetros:

- Encabezado (Nombre del procedimiento, código, versión y fecha de elaboración)
- Objetivo
- Alcance
- Documentación de referencia
- Responsabilidades
- Definiciones
- Desarrollo
- Registros de calidad
- Anexos

Igualmente en caso de querer profundizar en el desarrollo de este punto, se invita al lector a consultar el trabajo completo al cual hace referencia en el numeral 4.3³ el presente artículo.

2.5. CONCLUSIONES

- La planeación estratégica permitió establecer un modelo de planificación del sistema de gestión de calidad de CONSENSO COL S.A.S enfocado en la realidad de la compañía; ver los numerales 2.2 y 2.3.
- El diagnóstico organizacional basado en el análisis teórico de la información de CONSENSO COL S.A.S. y entrevistas a los gerentes permitieron tener un mayor conocimiento de la empresa y su funcionamiento mediante la identificación de sus procesos y su direccionamiento estratégico para el planteamiento del modelo del sistema de gestión de calidad; ver los numerales 2.3 y 2.4.

- Como resultado del diagnóstico inicial del SGC y el análisis del mismo, se identificó que no aplica el numeral 8.3 “*DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS*”, debido a que los servicios que CONSENSO COL S.A.S. presta a sus clientes están basados en la Constitución Política, las leyes, decretos y jurisprudencias que aplican dentro del territorio Colombiano; y por lo tanto no es posible que la empresa innove ofreciendo un servicio que no esté reglamentado dentro de la normatividad legal Colombiana, ver numeral 2.2.
- Después de realizar las encuestas a los directivos de la compañía se obtuvo las directrices para la creación del direccionamiento estratégico compuesto por misión, visión, política de calidad y valores, ver numeral 2.3
- Al tener la claridad sobre el funcionamiento interno de la compañía y las directrices de la alta gerencia se identificaron los procesos que impactan en la interacción del sistema de gestión de calidad para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes. ver numeral 2.4.
- Teniendo en cuenta los criterios de la norma ISO 9001:2015 y la identificación de los procesos se definieron todas las caracterizaciones y se documentaron los procedimientos para los procesos misionales; ver numeral 2.4.
- Después de realizar los procedimientos de los procesos misionales se logró identificar las actividades rutinarias que requerirán instructivos para su ejecución. ver numeral 2.4.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Gestor de Calidad. Unidad No.1. Tema 1 Diagnóstico Inicial de un Sistema de Gestión de Calidad. {En línea}. {19 de octubre de 2015} disponible en: (<http://es.slideshare.net/3164692878/diagnostico-de-un-sgc>)

INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACIÓN PARA LA AGRICULTURA. Módulo 8. La Dirección de la Empresa Asociativa. {En línea}. {15 de octubre de 2015} disponible en: (<http://bit.ly/1KZoywV>)

CUERVO RAMOS, María Alejandra. GARNICA GARCÍA. Sandra Gisella. Modelo de planeación del sistema de gestión de calidad de la empresa Consenso col sas. Bogotá, 2016, 57p. Trabajo de grado (Especialización de calidad en productos y servicios). Universidad Libre. Facultad de ingeniería

2.6. Referencias