

Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la Corporación Mundial de la Mujer Colombia.

Design of the Quality Management System for the World Corporation of Women Colombia.

José Daniel Urbina Castellanos¹

¹Ingeniero Industrial, Universidad de Pamplona, Estudiante III semestre Especialización Gerencia de la Calidad de Productos y Servicios, Universidad Libre.

Fecha de recepción: XX/XX/XXXX

Fecha de aceptación del artículo: XX/XX/XXXX

Resumen

Este artículo se basa en la construcción del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, donde se utilizó la siguiente metodología:

Análisis del diagnóstico inicial, evaluación del contexto por medio de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) y la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), elaboración de la Matriz FODA, análisis de las estrategias a implementar, planteamiento de la misión, visión, política de la calidad, objetivos de la calidad, documentación mínima requerida por la NTC-ISO 9001:2015; el mapa de procesos y caracterización de los procesos.

Este sistema permitirá un mejor desempeño en la gestión de la calidad, logrando el aumento de la eficacia y eficiencia de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia en la prestación de sus servicios, al tener un enfoque en el cliente y una orientación basada en procesos.

Palabras claves: Calidad, Diseño, Entidad sin Ánimo de Lucro, NTC-ISO 9001:2015, Sistema de Gestión.

Abstract

This article is presented as the basis for the construction of the design of the Quality Management System for the World

Corporation of Women Colombia, where the methodology is as follows:

Analysis of the initial diagnosis, evaluation of the context through the Internal Factors Evaluation Matrix (MEFI) and the External Factors Evaluation Matrix (MEFE), preparation of the SWOT Matrix, analysis of the strategies to be implemented, mission statement, vision, quality policy, quality objectives, minimum documentation required by NTC-ISO 9001: 2015; the map of processes and characterization of the processes.

This methodology will allow a better performance in the quality management system, achieving an increase in the effectiveness and efficiency of the World Women's Corporation Colombia in the provision of its services, having a focus on the client and an approach based on processes.

Keywords: Quality, Design, Non-Profit Entity, NTC-ISO 9001: 2015, Management System.

1. Introducción

El sistema de gestión de la calidad se basa en la mejora continua a través de la adaptación permanente a las necesidades y expectativas identificadas de los clientes finales y de las otras partes interesadas. (ICONG, 2014)

La Corporación Mundial de la Mujer Colombia es una entidad sin ánimo de lucro, existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. y actividades misionales en varias regiones del país. Como una entidad sin ánimo de lucro, que busca mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad a través de proyectos, programas y servicios integrales que fomenten el desarrollo humano y la productividad, ha venido experimentando cambios en su estructura organizacional lo que ha llevado a querer actualizar sus sistemas de gestión buscando la mejora en sus procesos al disponer de la documentación y control de los mismos alcanzando la estabilidad en su desempeño.

En la actualidad la Corporación Mundial de la Mujer Colombia no cuenta con un sistema de gestión de la calidad que le permita llevar un mejor control de sus procesos, todo se basa en la experticia de sus colaboradores y del buen ánimo que estos disponen a la hora de desarrollar sus actividades. Es por ello que en ocasiones no se logra dar una respuesta satisfactoria a sus clientes y partes interesadas.

Con este proyecto se busca implementar cambios en la gestión, sistematizando las operaciones, que ayuden a mejorar la eficiencia en los procesos, cumplir con la normatividad

relacionada con los productos y servicios, fomentando la capacitación de cada uno de los colaboradores, reforzando sus competencias e incentivando la colaboración y compromiso de todos, esto con el fin de incrementar positivamente la satisfacción de los clientes y lograr su fidelización, para lo cual se propone un diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2015, que aporte mejoras en su estructura organizacional.

2. Planteamiento del problema

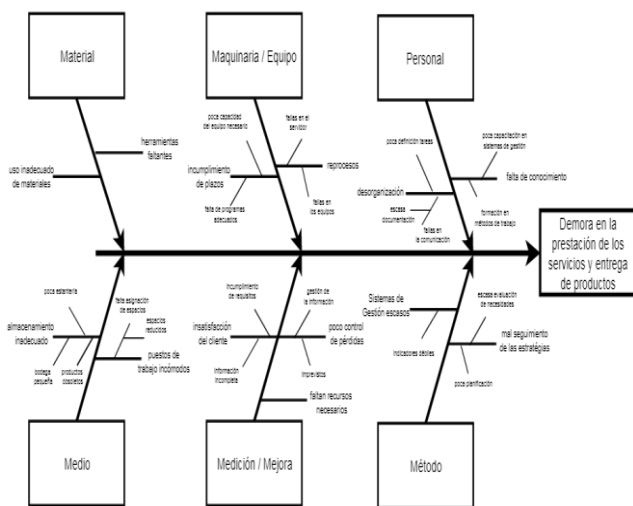


Figura 1: análisis del problema. Fuente: Autor

El principal problema evaluado durante la realización de este proyecto es la demora en la prestación de los servicios y entrega de productos. Existe desorganización por parte de los colaboradores de la Corporación debido a fallas en la comunicación al tener la información incompleta y no documentada, esto impide un poco la asignación de tareas para cada responsable. La falta de conocimiento al tener una escasa formación en métodos de trabajo y sistemas de gestión impide que los procesos obtengan un

alcance positivo mayor.

Los equipos utilizados en algunos casos son deficientes en programas necesarios para la realización de las tareas a esto se le suma las fallas en el servidor que generan reproceso en la documentación e incumplimiento de los plazos de entrega, debido a que no se puede generar la factura y otros documentos legales para la entrega de los pedidos.

No se hace un seguimiento oportuno de las estrategias para la evaluación y control de la planificación, su sistema de gestión es escaso y sus indicadores débiles, lo que lleva a una debilidad en la prestación eficiente de sus servicios y en la entrega de sus productos, ocasionando insatisfacción de los clientes y costos para la organización.

3. Metodología

3.1. Tipo de Estudio

Esta investigación se realizó mediante un estudio descriptivo donde se realizó el registro, análisis e interpretación de la naturaleza, composición o procesos de los fenómenos que se presentan actualmente en la Corporación Mundial de la Mujer Colombia.

3.2. Fuentes de Información

3.2.1. Observación directa y estructurada.

La información necesaria para el estudio se obtuvo mediante reuniones con cada líder de proceso y reuniones gerenciales, apoyado en listas de Chequeo preestablecidas; este instrumento mide el cumplimiento real y

permite observar patrones de compromiso por parte del personal.

3.2.2. Otros instrumentos y herramientas para la recolección de Datos.

Son los diferentes diagramas utilizados para comparar el nivel de cumplimiento en cada una de las partes del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tales como Matriz de Evaluación de Factores Internos, Matriz de Evaluación de Factores Externos y Matriz FODA, permitiendo identificar los recursos requeridos en cada etapa.

4. Resultados

4.1. Análisis por requisito

A continuación se muestran los resultados arrojados por el diagnóstico realizado en la Corporación Mundial de la Mujer Colombia donde se evidencia la puntuación obtenida en cada capítulo con el porcentaje de cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2015.

Tabla 1 Implementación por requisito

% IMPLEMENTACIÓN POR REQUISITO	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	39,77%
5. LIDERAZGO	34,48%
6. PLANIFICACIÓN	14,42%
7. SOPORTE	67,95%
8. OPERACIÓN	55,47%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	6,08%
10. MEJORA	18,06%

Figura 2 Resultados del Diagnostico frente al sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015. Fuente: Autor

El requisito 7, Soporte, es el que evidencia mayor cumplimiento debido a que en este, los procesos aunque no se han definido claramente sus roles en un SGC, están documentados. Los recursos de seguimiento y medición se despliegan de la planeación estratégica y son llevados a cada área con sus actividades correspondientes.

Constantemente se hacen capacitaciones a nivel general o específico según sea necesario.

Seguido de Operación, con este se cumplen los requisitos exigidos por el cliente, los legales y reglamentarios determinados por la corporación para dar respuesta a las expectativas de los clientes, definiendo las características de los productos y servicios y las consideraciones necesarias para los procesos.

Las falencias más relevantes se encuentran en la evaluación del desempeño y la escasa planificación, lo que también repercute en la toma de decisiones para la mejora.

4.2. Cumplimiento general de los requisitos

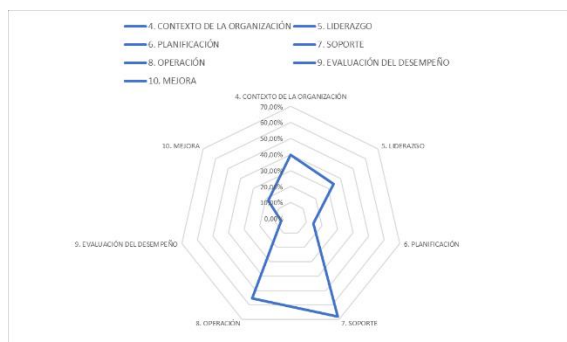


Tabla 2 Cumplimiento general del sistema de gestión de la calidad. Se evidencia el cumplimiento de la CMMC frente al sistema de gestión de calidad, Bajo la norma NTC ISO 9001:2015.

%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	35,59%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	64,41%

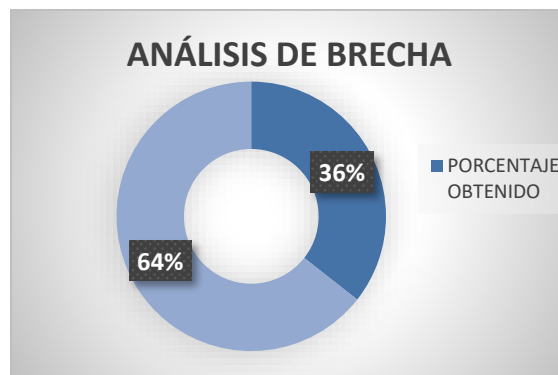


Figura 3 Porcentaje de cumplimiento obtenido frente a los requisitos de la norma. Fuente: Autor.

La Corporación Mundial de la Mujer Colombia cumple casi en un 36% los requisitos exigibles por esta norma lo que indica que hay una brecha de más del 64% de aspectos por mejorar.

4.3. Contexto de la organización

Como parte de la metodología se hace una reunión con las directivas de la CMMC donde se realiza un análisis con la herramienta MEFI y MEFE, determinando los factores internos y externos que puedan afectar la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos y así mismo, generar estrategias que ayuden a potencializar las fortalezas y oportunidades, reduciendo las amenazas y mejorando sus debilidades.

4.3.1. MEFE

Tabla 3 Análisis factor externo. Análisis de factores externos teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades, estableciendo un peso, por la calificación establecida, para establecer el total de ponderación por cada factor clave

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
Oportunidades			

Convenios internacionales	0,05	2	0,1	Conocimiento del entorno	0,15	3	0,45
Diseño e innovación de productos	0,10	3	0,3	Cumplimiento de resultados	0,10	2	0,2
Competitividad en el sector	0,20	3	0,6	Implementación de procesos	0,04	1	0,04
Reconocimiento a nivel nacional	0,15	1	0,15	DEBILIDADES			
Procesos de reinserción social	0,15	2	0,3	Trabajo en equipo	0,01	1	0,01
Amenazas				Calidad de los productos	0,05	3	0,15
Productos sustitutos de bajo costo	0,15	1	0,15	No existencia de portafolio de servicios	0,10	1	0,1
Difícil situación económica	0,05	3	0,15	Cumplimiento de los procesos y procedimientos	0,15	1	0,15
Comunidades con escasa formación empresarial	0,10	3	Va a0,3	Rotación del personal	0,05	1	0,05
Procesos de calidad deficientes	0,05	2	0,1	TOTAL	1		2,40
Total	1		2,15				

Las oportunidades tiene una ponderación total de 1,45 en relación con las amenazas de 0,7; lo que quiere decir, que el entorno externo es favorable para la Corporación Mundial de la Mujer Colombia al ser competitiva en el sector, con diseño e innovación de productos a pesar de la difícil situación económica y la escasa formación empresarial que tienen las comunidades.

4.3.2. MEFI

Tabla 4 Análisis factor interno. Análisis de factores internos teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades, estableciendo un peso, por la calificación establecida, para establecer el total de ponderación por cada factor clave

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
FORTALEZAS			
Variedad de productos	0,15	3	0,45
Reconocimiento y fidelización de clientes	0,20	4	0,8

La calificación para la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, es del 2,40, lo que señala que los factores internos son débiles y por tanto se debe trabajar en reducir sus debilidades apoyándose en las fortalezas para el logro de los objetivos. Es importante luchar por el trabajo en equipo, la creación de un buen portafolio de servicios, aprovechando el reconocimiento y fidelización de los clientes que se ha obtenido por el conocimiento del entorno y la variedad de productos y servicios ofrecidos.

4.3.3. Matriz FODA

Una de las aplicaciones del análisis FODA es la de determinar los factores que pueden favorecer (fortalezas y oportunidad) u obstaculizar (debilidades y amenazas) el logro de los objetivos establecidos por la empresa (Díaz de Santos, 1995).

Tabla 5 Matriz FODA Se toman entre 4 y 5 factores internos y externos que influyen en la Corporación Mundial de la Mujer Colombia

para el logro de sus objetivos.

	FORTALEZAS: F1. Variedad de productos F2. Conocimiento del entorno F3. Reconocimiento y fidelización de clientes F4. Cumplimiento de resultados F5. Implementación de procesos	DEBILIDADES: D1. Trabajo en equipo D2. Calidad en los productos D3. No existencia de un portafolio de productos y precios D4. Cumplimiento de los procesos y/o procedimientos D5. Rotación de personal
OPORTUNIDADES: O1. Convenios internacionales O2. Diseño e innovación de producto O3. Competitividad en el sector O4. Responsabilidad social O5. Procesos de reinserción social	ESTRATEGIAS FO F1-F3-O1-O2-O3-O4-O5 Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas. F1-F5-O1-O2 Garantizar la calidad y oportunidad de los productos y servicios.	ESTRATEGIAS DO D4-O1-O3 Optimizar el desempeño de la infraestructura física y tecnológica D5-O2 Asegurar el capital de trabajo de la corporación
AMENAZAS: A1. Productos sustitutos de bajo costo A2. Díficil situación económica A3. Comunidades con escasa formación empresarial A4. Nueva legislación A5 Procesos de calidad deficientes	ESTRATEGIAS FA F1-F2-F3-A1-A2-A3 Conformar una red de confección. F2-A3-A4-A5 Cumplir con la legislación vigente. F1-F2-A3-A5 Evaluar la competencia y proponer nuevos productos con innovación en diseño y materiales que cumplan con las exigencias de cada sector.	ESTRATEGIAS DA D1-D2-D3-A1-A3-A5 Capacitar a las diferentes comunidades que conformar la red de confección según la necesidad del cliente. D1-D5-A5 Desarrollar las competencias de nuestros colaboradores. D2-D5-A1-A3 Impulsar programas de bienestar social para sus colaboradores y partes interesadas.

5. Propuesta metodológica

5.1. Misión y Visión

Se propone la realización de la misión y la visión a partir de la evaluación del

contexto de la organización.

La misión debe comunicar por qué una organización es única y debe formar parte del sistema de valores y creencias de la organización. Es importante que sea conocida por todos los miembros y que tenga una cierta estabilidad temporal, aunque puede ser replanteada cuando las condiciones competitivas cambian. La visión suele ser algo muy amplio que representa el destino que pretende construir una organización. (Maroto, 2007)

5.2. Política de la calidad

Se propone la siguiente política y los objetivos de la calidad para la Corporación Mundial de la Mujer Colombia:

En la Corporación mundial de la mujer Colombia, tenemos como prioridad la generación de valor para para nuestros clientes y partes interesadas, para ello nos comprometemos a:

Ofrecer formación empresarial, diseño e innovación y asistencia técnica integral a sus aliados, comercializar Productos realizados por las diferentes comunidades y servicios, asegurando su calidad y entrega oportuna y operando con responsabilidad social.

Apoyados en una infraestructura adecuada y personal competente, manejando con efectividad los recursos, dando cumplimiento a los requisitos aplicables, comprometidos con la mejora continua del sistema de gestión.

5.3. Objetivos de calidad.

- Garantizar una buena atención a los clientes y partes interesadas
- Asegurar un producto de calidad para la prestación del servicio.
- Optimizar el desempeño de la infraestructura física y

- tecnológica,
- Utilizar de manera eficaz cada uno de sus recursos
 - Aumentar la productividad de sus productos.
 - Impulsar programas de bienestar social para sus colaboradores y partes interesadas
 - Cumplir con la legislación ambiental vigente
 - Desarrollar las competencias de nuestros colaboradores.

5.4. Manual de la Calidad

En la nueva versión de la ISO 9001:2015 no obliga a crear o mantener el manual de la calidad. No obstante, se toma la decisión de crear el manual de calidad para la Corporación Mundial de la Mujer Colombia como instructivo para la organización del sistema de gestión de la calidad.

5.5. Procedimiento para el control de documentos

Es fundamental que todos los documentos que se desarrollen estén socializados con las personas pertinentes y que se encuentren centralizados en este archivo que definió la organización para consulta de todos.

Los documentos en la CMMC seguirán un mismo formato como se describe en el procedimiento.

5.6. Salidas no conformes

La identificación de las no conformidades de servicio ya sea por Inspección o por queja del cliente También puede ser detectada por el personal que se encuentra en campo.

5.7. Acciones correctivas

Aplicable a todas las acciones emprendidas para eliminar las causas reales o potenciales en la prestación del

servicio en CMMC. Especialmente en las siguientes situaciones:

- a) Detección de una no conformidad
- b) Reclamación de un cliente por una desviación grave respecto de los requisitos del servicio o contrato.
- c) Recurrencia de un mismo problema o defecto de forma continua a lo largo del tiempo.
- d) Cuando se advierte de la posibilidad de no conformidades potenciales.
- e) Cuando alguna no-conformidad identificada y corregida en una parte de la organización puede prevenirse en otras áreas o procesos similares.
- f) Resultados de la revisión donde se evalúa posibles áreas donde se requieren acciones preventivas.

5.8. Auditoria interna

Se establece el procedimiento para realizar auditorías internas a los sistemas de gestión, que permita verificar la conformidad con las disposiciones planificadas y con los requisitos de los Sistemas de Gestión.

5.9. Atención al cliente

En este procedimiento se establece la adecuada comunicación, atención y retroalimentación con el cliente.

La comunicación con el cliente se puede presentar de dos formas verbal o escrita y se le debe dar el tratamiento según corresponda.

7. SOPORTE	32	7%	100%
TOTAL	465	100%	

Se evidencian los numerales que tienen mayor porcentaje de incumplimiento, sin embargo, también se encuentra que la diferencia de porcentaje de incumplimiento a nivel global es muy cercano entre cada numeral.

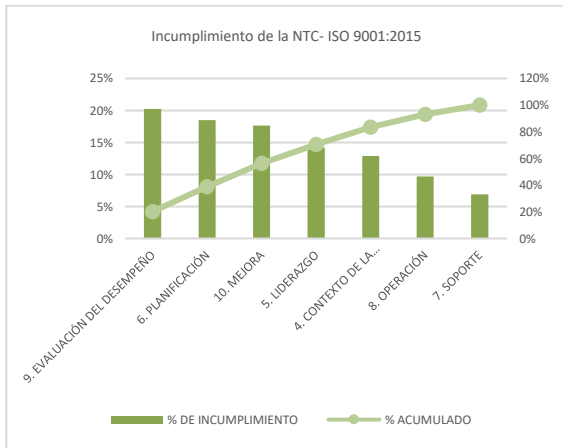


Figura 6 incumplimientos de la NTC-ISO 9001:2015 Fuente Autor

El diagrama de Pareto nos muestra que para una mejor implementación del sistema de Gestión de la Calidad es importante analizar, aplicar y controlar en mayor medida los capítulos 9, 6, 10 y 5 respectivamente. Es decir, se evidencia la importancia del compromiso de la alta dirección con la implementación del SGC y la falta de planificación del mismo para la mejora de los procesos.

6.2. Flujo gramas de procesos

Para la mejora de los procesos se plantea que además de realizar los procedimientos de cada proceso, que estos también vayan acompañados del flujo grama correspondiente para una mejor comprensión de lo que se hace y sus respectivos responsables.

6.3. Histograma y Graficas de Barra.

Para el análisis de la cantidad de

pedidos y las unidades producidas durante el transcurso del año 2018 se toman los datos de la plantilla de pedidos 2018 y se hace la comparación entre estos, apoyados de la herramienta Minitab 18. Los resultados obtenidos son los siguientes:

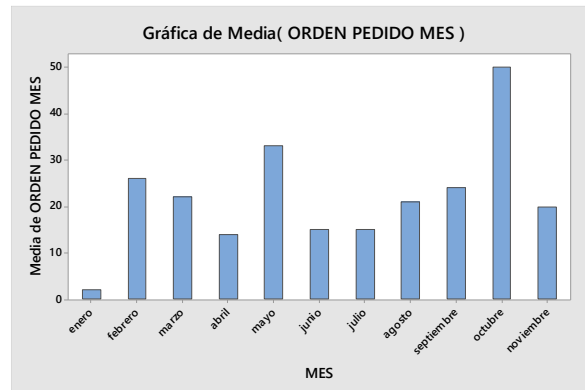


Figura 7 Orden Pedido Mes Fuente Autor

La figura 7 nos muestra que los meses en que se impartieron más órdenes de trabajo fueron en mayo con 33 y octubre con 50, en el mes de enero se impartieron tan solo 2 órdenes de trabajo.

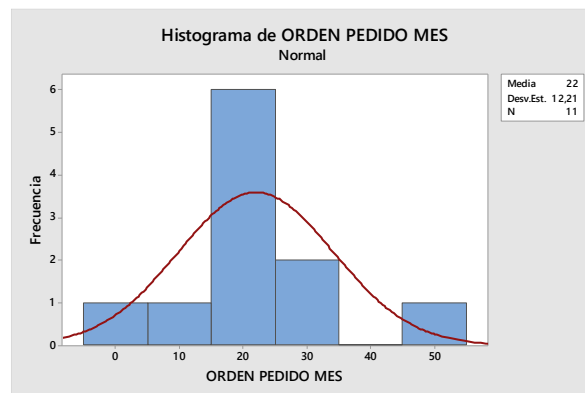


Figura 8 Histograma Orden Pedido Mes Fuente Autor

La figura 8 nos muestra que la media de órdenes impartidas mes a mes es de 22, con una desviación estándar de 12,21 y una distribución normal.

Unidades vendidas mensualmente.

Se evalúa la cantidad de unidades solicitadas a las comunidades mensualmente y así mismo la venta de

las mismas.

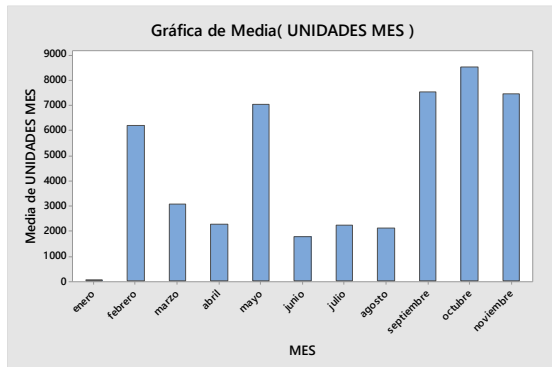


Figura 9 Unidades Mes

La figura 9 muestra la cantidad de unidades producidas por las comunidades mes a mes y los meses en los que tienen mayor producción, siendo octubre el mayor hasta ahora con 8554 unidades, seguido de noviembre, septiembre, mayo y febrero.

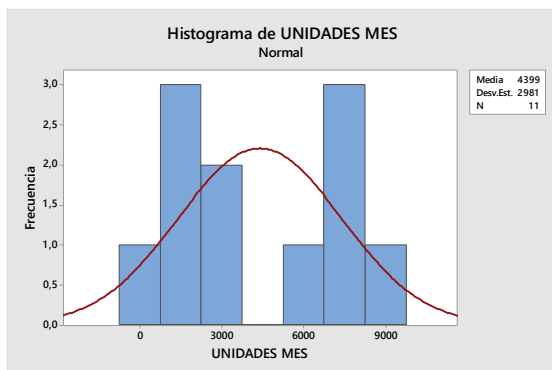


Figura 10 Histograma Unidades Mes

La figura 19 nos muestra que la media de las unidades vendidas mes a mes es de 4399 unidades, con una desviación estándar de 2981.

7. Conclusiones

Como conclusión, podemos considerar que la realización del presente Trabajo, basado en el desarrollo de la documentación necesaria para la creación e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la NTC ISO 9001:2015, en la Corporación Mundial de la Mujer Colombia,

constituye un punto de partida para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base a la aplicación de los Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la documentación, basados en la normativa ISO 9001:2015, logrando así una ventaja competitiva que tan importante es hoy en día para permitirle diferenciarse del resto de empresas dentro su sector.

Al realizar el diagnóstico del estado actual de la Corporación Mundial de la Mujer Colombia se establece que se cumple el 35,59% de los requisitos exigidos por la NTC-ISO 9001:2015, siendo los capítulos 7 y 8 apoyo y operación respectivamente, los de mayor cumplimiento y los capítulos 9 y 6 evaluación del desempeño y planificación respectivamente, los de menor cumplimiento.

La evaluación del contexto de la organización se realiza por medio de las matrices MEFI, MEFE y FODA, con las cuales se evalúan los diferentes factores tanto internos como externos y se hace el cruce de estos para determinar las estrategias de gestión, las cuales aportaron en la propuesta de la misión y la visión para así mismo plantear la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Como documentación mínima requerida para el sistema de gestión de la calidad se crea el manual de la calidad para la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, basado en este se documentan los procedimientos para el control de los documentos, salidas no conformes, acciones correctivas, auditorías internas y atención al cliente, también se construye el mapa de procesos lo que permite crear la plantilla para la caracterización de los procesos basados en el ciclo PHVA.

La aplicación de herramientas de control estadístico aporta la ayuda necesaria

para la mejora de los procesos en la medida que estas se aplican en la toma de decisiones, la implementación, seguimiento y control del sistema de gestión de la calidad cumpliendo con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015.

8. Referencias

Bibliografía

- Alegría, V. (2017). *SIGNOS Investigación en Sistemas de Gestión*. Obtenido de <http://revistas.usta.edu.co/index.php/signos/article/view/3997/3821>
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de Calidad*. Mexico: pearson educación.
- Cárdenas Herrera, C. Y. (2016). *Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito*. Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/393>
- Díaz de Santos. (1995). guía de gestión de la pequeña empresa. En M. S.A., *El Diagnóstico de la Empresa* (pág. 37). Madrid España: Díaz de Santos S.A.
- Fraga, A. I. (2016). ¿Qué es un análisis DAFO y cómo utilizarlo? *tic beat*, 1.
- ICONG. (2014). *NORMA ONG CALIDAD*. ESPAÑA: INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LAS ONG.
- Lemos, P. L. (s.f.). como documentar un sistema de gestión de la calidad según iso 9001:2015. En P. L. Lemos, *como documentar un sistema de gestión de la calidad según iso 9001:2015* (pág. 34). Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- Maroto, J. C. (2007). estrategia, de la visión a la acción. En J. C. Maroto, *estrategia, de la visión a la acción* (pág. 54). Madrid: ESIC EDITORIAL.
- REYNALDO, R. D., LIANNIS, L., ADRIANA, T. C., ARTURO, M. T., & FERNANDO, S. (FEBRERO-MAYO de 2017). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA NORMA ISO 9001:2015*. Obtenido de DILEMAS CONTEMPORANEOS EDUCACIÓN POLITICA Y VALORES: WWW.DILEMASCONTEMPORANEOS EDUCACIÓN POLITICA Y VALORES.COM
- Sistemas de Gestión de Calidad – ISO 9000*. (14 de enero de 2013). Obtenido de <http://www.revistacertificacion.cl/sistemas-de-gestion-de-calidad-iso-9000/>
- Vera, D. (25-sep-2017). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA QUEBRACHO S.R.L. DE LA CIUDAD DE COCHABAMBA EN BASE A LA NB- ISO 9001:2008. *DDigital - UMSS*.
- Villegas, L. (2014). *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. Obtenido de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1170/838>
- http://www.sustentia.com/wp-content/uploads/2015/04/2014_05_ICONG_Norma_V5-2.pdf
- <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

