

**PLAN DE MEJORAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA
“CORPOGUAJIRA”**

ANA MARÍA SOLANO HERNÁNDEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
BUCARAMANGA**

2010

**PLAN DE MEJORAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA
“CORPOGUAJIRA”**

ANA MARÍA SOLANO HERNÁNDEZ

**Monografía presentada como requisito para optar el título de
Especialista en Gestión Pública**

Director

HOLGER VELANDIA

Título

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
BUCARAMANGA
2010**

DEDICATORIA

Mi amor, serás siempre mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa. Tu esfuerzo, se convirtió en tu triunfo y el mío, TE AMO.

Ana María

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por llevarme siempre de la mano en el camino de la vida, que permitió mi crecer y vivir como persona y ser humano lleno de ideales y de valores, los cuales han sido mi fortaleza mas grande.

A mis padres y a mi esposo, por su apoyo incondicional, gracias a ellos he llegado hasta aquí y seguiré adelante procurando nunca olvidar su esfuerzo y dedicación para conmigo.

La Autora

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. EL PROBLEMA	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.1 Formulación del problema	5
1.1.2 Sistematización del problema	6
2. BASES TEÓRICAS	7
2.1 SISTEMA	7
2.2 CALIDAD	8
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. OBJETIVOS	13
4.1 OBJETIVO GENERAL	13
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
5. MARCO DE REFERENCIA	14
5.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
5.2 MARCO LEGAL	15
5.3 MARCO CONCEPTUAL	21
6. VARIABLES	27
6.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL	27
6.1.1 Variable dependiente	27
6.1.2 Variables independientes	27

6.1.2.1	Diagnóstico	27
6.1.2.2	Componentes del sistema de calidad	27
6.1.2.3	Manual de calidad	27
6.1.2.4	Documentar procesos	28
6.2	MAPA DE VARIABLES	28
7.	DISEÑO METODOLÓGICO	29
7.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
7.1.1	Aplicada, descriptiva	29
7.2	MÉTODOS DE ESTUDIO	30
7.2.1	Inductivo y deductivo	30
7.2.2	Analítico y sintético	30
7.3	FUENTES DE INFORMACIÓN	30
7.3.1	Primarias	31
7.3.2	Secundarias	31
7.4	INSTRUMENTOS	31
7.4.1	Encuesta	31
8.	DIAGNÓSTICO	32
8.1	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	33
8.1.1	Numeral 4: Sistema de Gestión de Calidad	33
8.1.2	Numeral 5: Responsabilidad de la dirección	33
8.1.3	Numeral 6: Gestión de los recursos	34
8.1.4	Numeral 7: Realización del producto o prestación del servicio	34
8.1.4.1	Numeral 7.3: Diseño y desarrollo	34
8.1.4.2	Numeral 7.5.2: Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	35
8.1.5	Numeral 8: Medición, análisis y mejora	35
9.	SISTEMA DE CALIDAD ALMACEN DE CORPOGUAJIRA	36

10. PLAN DE MEJORAMIENTO	47
11. CONCLUSIÓN	49
BIBLIOGRAFÍA	50

RESUMEN

TITULO

PLAN DE MEJORAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA "CORPOGUAJIRA" *

Autora: SOLANO HERNANDEZ, Ana María.**

PALABRAS CLAVES: NTC GP 1000:2004, plan de mejoramiento Corpoguajira, sistema de calidad.

DESCRIPCION:

El objetivo de este proyecto de investigación es lograr la implementación de un Plan de Mejoramiento y un Sistema de Calidad que le permita a la Corporación Autónoma Regional de La Guajira –CORPOGUAJIRA- lograr la prestación de un excelente servicio cumpliendo con los requerimientos de la legislación vigente, demostrando su capacidad de adaptación a los cambios del entorno.

Se realiza un diagnostico en el área de ALMACEN de CORPOGUAJIRA determinando los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos actuales de esta dependencia, se determinan los principales componentes del Sistema de Calidad a implementar en el área de Almacén para poder desarrollar las actividades con altos niveles de calidad, donde se determinó que relacionado con los Requisitos Generales del Sistema de Gestión de Calidad, la corporación no esta cumpliendo a cabalidad dichos requisitos, y se procede a realizar la documentación del Sistema de Calidad, para asegurar la prestación de servicios bajo condiciones controladas, tanto para la empresa como para sus clientes.

Se determinó que el servicio que presta ALMACEN tiene buenos niveles de calidad, pero el alcance del Sistema de Calidad no se adecúa a los requisitos de NTC GP 1000:2004. El sistema no esta implementado para todos los procesos y procedimientos estratégicos, misionales de apoyo y mejora que contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la dependencia.

De acuerdo a unos hallazgos encontrados por la Contraloría General de La Republica en una de las Auditorias realizadas se procede a determinar las actividades a desarrollar generando un Plan de Mejoramiento para contrarrestar dichos hallazgos.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencia Humanas, Escuela de Economía y Administración, Especialización en Gerencia Publica. Holger Velandia.

SUMMARY

TITLE

PLAN IMPROVEMENT AND MANAGEMENT OF QUALITY IN THE AREA OF STORE the Autonomous Regional Corporation of La Guajira "CORPOGUAJIRA" *

AUTHOR: SOLANO HERNANDEZ, Ana Maria. **

KEY WORDS: NTC GP 1000:2004, CORPOGUAJIRA improvement plan, quality system.

DESCRIPTION:

The objective of this research project is to implement an improvement plan and a quality system that allows the CORPOGUAJIRA-achieving excellent service delivery while meeting the requirements of the legislation, demonstrating their ability to adapt to environmental changes.

Diagnosis is performed in the storage area of CORPOGUAJIRA determining the levels of efficiency and effectiveness of current processes in this organization, identifying the key components of a quality system to implement in the storage area to develop activities with high levels quality, which determined that related to the General Requirements of Quality Management System, the corporation is not complying fully with these requirements, and proceeds to perform the Quality System documentation to ensure service provision under controlled conditions for both the company and its customers.

It was determined that the service that store has good quality levels, but the scope of the Quality System does not conform to the requirements of NTC GP 1000:2004. The system is not implemented for all processes and procedures, strategic, mission support and improvement, which contribute to fulfill the mission and vision of the unit.

According to some findings by the Comptroller General of the Republic in one of the audits will be conducted to determine the activities to generate an improvement plan to counter such findings.

* Labor grade.

** Faculty of Human Sciences, School of Economics and Management, Specialization in Public Management, Holger Velandia.

INTRODUCCIÓN

La Corporación Autónoma Regional de La Guajira “CORPOGUAJIRA” es la máxima autoridad ambiental en el Departamento de La Guajira, encargada de administrar los recursos naturales renovables y el ambiente, generando desarrollo sostenible en el área de su jurisdicción. Propende por la satisfacción de sus clientes, sin distinción de etnia, ubicación geográfica o condición social, a través de servicios de calidad que involucran la mejora continua.¹

En concordancia con lo anterior, se hace necesario indicar que los cambios mundiales que se vienen produciendo, están dando lugar a una internacionalización de la economía y a una globalización de los mercados, traducido para la empresa en un mercado único de oferta, del que se deriva la actual lucha por su competitividad, supervivencia, desarrollo y progreso.

Todo ello, evidencia la adaptación e innovación de los sistemas de gestión hacia la lucha por la competitividad y la mejora continua de la empresa en todos sus aspectos “en su calidad total” para ser líderes del sector. Sensibilizar y movilizar a todos los responsables de las funciones directivas de la empresa y a todos los trabajadores hacia este objetivo, es clave del éxito. Son muchos los factores que afectan a esa necesaria eficacia en la empresa; todos son importantes e inseparables y uno de ellos es el de la calidad de procesos, productos y servicios.

Su trascendencia lo convierte en uno de los factores estratégicos a gestionar eficazmente: por razones de costos, económicas, de satisfacción del cliente y mercado, por razones de rentabilidad y competitividad, y también, porque el

¹ CORPOGUAJIRA. Plan de Acción Trienal 2006 - 2009.

mercado está exigiendo de forma creciente tener proveedores cuyas empresas estén certificadas sobre la base de modelos establecidos.

El Plan de Mejoramiento y el Sistema de Calidad para el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira se soporta en la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública o NTCGP 1000:2004 "Sistema de Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades prestadoras de Servicios", que a su vez es una versión de la norma ISO 9001:2008 que establece los requisitos y directrices para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad en el sector privado.

Se hace necesario indicar que el Almacén es una dependencia de la Subdirección Administrativa y Financiera de "CORPOGUAJIRA" encargada de suministrar todos los elementos de oficina, cafetería y aseo para el buen funcionamiento de la Entidad. Dentro del Almacén la Contraloría General de la República en su auditora realizada, encontró una serie de hallazgos que comprometen a la Organización a realizar un seguimiento detallado aplicando las normas de Gestión de Calidad e implementar un plan de mejoramiento que permita superar las debilidades, ausencias o necesidades ya sea a corto, mediano, o largo plazo.

En ese sentido la primera parte del proyecto hace referencia a las generalidades, es decir, planteamiento del problema, objetivos, justificación y la delimitación del estudio.

El segundo capítulo corresponde al marco de referencia del estudio, el cual está integrado por los antecedentes del estudio, marco legal, marco teórico y marco conceptual.

El tercer capítulo corresponde a un diagnóstico para determinar el estado de conformidad del Almacén de acuerdo a la NTCGP 1000:2004 y la NTC-ISO 9001:2008.

El cuarto capítulo corresponde al Sistema de Calidad que se debe implementar en el Almacén de CORPOGUAJIRA para que supere las no conformidades que presenta esta área de la Corporación.

El quinto capítulo está enfocado al Plan de Mejoramiento para que el Almacén supere los hallazgos encontrados en la auditoría realizada por la Contraloría General de la República.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que la investigación amerita.

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Ivancevich (2006), la globalización de la economía y las sustanciales modificaciones en los entornos empresariales, hacen imperativo que las organizaciones asuman procesos de cambios. Esta nueva realidad empresarial hace manifiesta la necesidad de que las organizaciones puedan contar con excelentes procesos con verdaderos estándares de calidad. En los años venideros el tema de la competitividad continuará siendo la piedra angular para la supervivencia de las organizaciones. De acuerdo con lo anterior, las organizaciones que no sean competitivas no tendrán futuro. Necesariamente éste es un reto que hay que asumir y para aceptarlo hay que tomar la decisión de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Según Berlinches Andrés (2005), el Sistema de Calidad “es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad”. Es decir en una empresa no es más que el conjunto de medios y recursos necesarios para conseguir los objetivos a mediano y a largo plazo de la misma, teniendo presente que ante circunstancias externas como el desarrollo tecnológico, las mejoras en los métodos de productividad la mayor exigencia reglamentaria y el mercado cambiante han generado que cada día las empresas se preocupen por implantar sistemas de calidad de tal forma que les permita brindar productos o servicios capaces de captar clientes y mantenerlos.

Según el autor en mención, el Sistema de Calidad se aplica especialmente a todas las actividades relativas a la calidad de un producto o servicio, y existe una

interrelación entre ellas. Éste afecta a todas las fases desde el inicio del desarrollo de los procesos hasta la satisfacción final de los requisitos y expectativas de los clientes.

De acuerdo con el artículo 1 de la ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de la Calidad se creó como una herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

En lo relacionado con el Plan de Mejoramiento La Contraloría General de La Guajira en su informe de auditorías comunica que “CORPOGUAJIRA” debe ajustar el Plan que se encuentra en desarrollo con acciones y metas que permitan solucionar las deficiencias comunicadas durante el proceso auditor y que se describen en el informe.

De igual manera este organismo de control del Estado afirma que el plan de mejoramiento debe contener las acciones y metas que se implementaran por parte de la Entidad, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas por el equipo auditor, el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera se puede realizar un estudio que permita realizar un Plan de Mejoramiento y un Sistema de Calidad para el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de la Guajira que le permita manejar sus procesos y procedimientos con eficiencia y eficacia?

1.1.2 Sistematización del problema

1. ¿De qué manera se puede realizar un diagnóstico en el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, que permita determinar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos actuales de esta dependencia?
2. ¿Cuáles serían los principales componentes del Sistema de Calidad a implementar en el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira para el desarrollo de sus actividades con altos niveles de calidad?
3. ¿Cómo se podrían documentar cada uno de los procesos, para asegurar la prestación de servicios bajo condiciones controladas, tanto para la empresa y sus clientes?
4. ¿De qué manera se podría realizar un Plan de Mejoramiento que le permita al Almacén manejar sus procesos y procedimientos de acuerdo a los mandatos legales?

2. BASES TEÓRICAS

2.1 SISTEMA

Chiavenato (2007), define un sistema como un conjunto de elementos que se interrelacionan de manera dinámica, formando una red de comunicación y relaciones en función de la dependencia recíproca entre ellos al desarrollar una actividad o función para lograr uno o más objetivos o propósitos; dejando claro que el aspecto de totalidad e integridad es el fundamento del sistema y que cuando se habla de naturaleza sistémica hace referencia al funcionamiento global, total e integrado en que el todo es mayor o diferente que la suma de sus partes y para el funcionamiento de este sistema se requiere los siguientes parámetros:

- ⇒ **Entradas o insumos:** éstos son tomados del ambiente externo, ningún sistema es autosuficiente o autónomo. Éstos pueden ser recursos, energía o información.

- ⇒ **Operación o procesamiento:** son convertidos a través de subsistemas donde cada tipo de entrada son procesados en los subsistemas específicos; es decir, los expertos en procesarlos estos pueden ser recursos humanos o recursos financieros.

- ⇒ **Salidas o resultados:** éstas son colocadas en el ambiente externo y son las consecuencias de las operaciones o procesos realizados por los diversos subsistemas en conjunto.

- ⇒ **Retroalimentación o retroacción:** ésta es la información o energía de retorno que vuelve al sistema para retroalimentarlo o modificar su funcionamiento, en términos de resultados o salidas. Éste permite al sistema orientarse frente al

ambiente externo y detectar los desvíos que deben corregirse para alcanzar los objetivos.

De esta manera Chiavenato, en sus postulados, hace referencia a dos tipos de Sistemas: el **sistema abierto** que tiene muchas entradas y salidas frente al ambiente y el **sistema cerrado** que tiene muy pocas entradas o salidas con respecto al medio ambiente; aclarando que no existen sistemas totalmente cerrados o totalmente abiertos. El enfoque de sistemas abiertos concibe a las empresas como sistemas abiertos, el cual tiene una relación dinámica con su ambiente: recibe los insumos, los transforma de diversas formas y luego exporta el producto o servicio, reajustándose continuamente a las condiciones cambiantes del medio.

2.2 CALIDAD

Deming (2006), afirma que los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter Shewhart. La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del cliente han cambiado y que la competencia ha mejorado.

Deming (2006), afirma que “la calidad sólo se puede definir en función del sujeto”. Es por esto que el producto, en cuanto a calidad, tiene muchas escalas; un producto puede tener un alto nivel de calidad en un aspecto y presentar un nivel bajo en otro; partiendo de esto, el producto que está hoy en el mercado debe hacer algo más que atraer a los clientes, y a las ventas, debe dar servicio.

Deming percibe el ciclo **PHVA** como una herramienta gerencial que dinamiza la relación entre el hombre y los procesos y busca controlarlos con base en el

establecimiento, mantenimiento y mejora de los estándares, tarea que se adelanta mediante la definición de especificaciones de proyectos (estándares de calidad), especificaciones técnicas de proceso y procedimientos de operación. Este ciclo ayuda de manera efectiva a adoptar y monitorear los procesos de una empresa, siempre y cuando se constituya en un procedimiento sin fin, es decir, que se planee, se tome una acción, se verifique si los resultados eran los esperados y se actúe sobre dichos resultados para volver a iniciar el ciclo.

Dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, el **PHVA** es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad:

1. **Planear.** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización; identificar la situación y definirla concretamente, determinando el grado de importancia de la misma; observar las características del problema teniendo en cuenta diferentes puntos de vista; buscar las causas que conducen al efecto indeseado (en este análisis es útil la aplicación de un "Árbol de Realidad Actual" o un diagrama de "Espina de Pescado"); elaborar un Plan de acción para bloquear las causas y solucionar el problema y crear indicadores para evaluar la situación específica posteriormente.
2. **Hacer.** Colocar en práctica el Plan de Acción diseñado.
3. **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.

4. **Actuar.** Tomar acciones para mejorar continuamente, tomar decisiones con base en la verificación e Implementar estándares para monitorear y prevenir situaciones indeseadas.

Deming considera que la calidad es un sistema de medios para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. La implementación de este sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo e involucrando a todas las áreas.

3. JUSTIFICACIÓN

Según Deming (2006), En la actualidad, las organizaciones se encuentran en un ambiente con altos niveles de competencia, donde se exigen unos requisitos mínimos de competitividad para sobrevivir. Sumado a esto, existe una dinámica de internacionalización económica (que hace que las empresas de distintos tamaños deban competir con otras muy diferentes a las locales con las que venían compitiendo) y de apariciones constantes de nuevas tecnologías, que hacen que las empresas se vean presionadas para ejercer procesos de cambio continuo.

Las orientaciones de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública 1000:2004 están encaminadas a la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.²

Esta Investigación tiene su importancia social en la medida en que la dependencia del Almacén de La Corporación Autónoma Regional de La Guajira “CORPOGUAJIRA” pueda implementar un Plan de Mejoramiento y un Sistema de la Calidad que le permita lograr la prestación de un excelente servicio, cumpliendo con los requerimientos de la legislación vigente, demostrando su capacidad de adaptación al cambio y los requerimientos del entorno.

² Decreto 4110 de 2004.

En materia teórica, este proyecto permitirá ampliar los conocimientos sobre el manejo adecuado de los Planes de Mejoramientos y los Sistemas de Calidad aplicados a empresas con objeto social como el de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.

De igual manera, con el desarrollo de esta investigación se pueden establecer procesos y procedimientos que cumplan con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004 para su implementación posterior en los procesos desarrollados en diferentes tipos de organizaciones. En síntesis, en la presente investigación se pretende diseñar un Plan de Mejoramiento y un Sistema de Calidad teniendo en cuenta los postulados de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública 1000:2004.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un Plan de Mejoramiento y un Sistema de Calidad para el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar un diagnóstico en el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, que permita determinar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos actuales de esta dependencia.
2. Determinar los principales componentes del Sistema de Calidad a implementar en el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira para el desarrollo de sus actividades con altos niveles de calidad.
3. Documentar cada uno de los procesos, para asegurar la prestación de servicios bajo condiciones controladas, tanto para la empresa y sus clientes.
4. Realizar un Plan de Mejoramiento para que el Almacén maneje unos procesos y procedimientos de acuerdo a los mandatos legales.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

No existía hasta antes de la expedición de la Ley 872 en Colombia un desarrollo legal amplio del tema de la calidad en la gestión pública. Algunas normas como la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativas y la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia, se refieren al tema de la eficiencia del Estado, de los indicadores de eficiencia en las entidades públicas y materias afines, que se relacionan sin duda con el tema de la calidad, pero sin agotarlo. Vale la pena anotar que si bien la calidad y la eficiencia son dos factores que se retroalimentan, cada uno tiene una identidad específica y amerita un desarrollo propio.

Frente al sector privado, en 1993 el Ministerio de Desarrollo Económico organizó por medio del Decreto 2269 el Sistema de Normalización, Certificación y Metrología, que se conoce a nivel internacional como infraestructura de la calidad o sistema de calidad. Este Decreto define en qué consisten las normas de naturaleza técnica, sus responsables y las entidades que expedirán las certificaciones técnicas, entre otros temas.

El Gobierno Nacional sometió a consideración de la Comisión Tercera de la Cámara de Representante el Proyecto de Ley número 45 de 2001, por la cual se organiza el Sistema Nacional de Calidad, iniciativa que no culminó su trámite por término y buscaba entre otras cosas, poner a tono las instituciones nacionales que trabajan en el campo de la calidad con la práctica y las exigencias de la globalización.

5.2 MARCO LEGAL

Tiene como objetivo analizar las normas legales establecidas en Colombia para la puesta en marcha y ejecución del Sistema de Calidad, de tal forma, que los entes administrativos del orden central y descentralizado, puedan hacer sus reglamentaciones internas en concordancia con el ordenamiento jurídico del país, es este sentido, cabe mencionar lo establecido en las siguientes leyes y normas.

La Ley 872 de 2003, establece toda una serie de información para que los entes administrativos del Estado se acojan a este ordenamiento jurídico; en consecuencia se definirán algunos artículos de relevancia para este proyecto.

Artículo 2. Entidades y agentes obligados. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado por servicio de la rama ejecutiva del poder público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo, en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado. (Ley 872 de 2003).

Parágrafo 1. La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

Parágrafo 2. Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración Central y Descentralizadas de los departamentos y municipios.

Artículo 3. Características del sistema. El sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de las respectivas entidades y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios. (Ley 872 de 2003).

Parágrafo. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos en la Ley 489 de 1998.

Artículo 4. Requisitos para su implementación. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

1. Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios y beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones.
2. Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación del servicio o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y calidad de los mismos.
3. Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en las función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad.

4. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control.
5. Identificar y diseñar, con la participación de los servicios públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que les competen a cada entidad.
6. Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Sólo se debe documentar aquellos que contribuyen a garantizar la calidad del servicio.
7. Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados.
8. Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos.
9. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Parágrafo 1º. Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultados y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

Artículo 5. Funcionalidad. El sistema debe permitir:

1. Detectar y corregir oportunamente en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
2. Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
3. Registrar de forma ordenada y precisas las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
4. Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;
5. Ajustar los procedimientos, metodología y requisitos a los exigidos por normas técnicas intencionalmente sobre gestión de la calidad.

Artículo 6. Normalización de la calidad en la gestión. En la Reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la Gestión Pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales, existente sobre la materia.

La norma técnica expedida por el Gobierno deberá contener por lo mínimo disposiciones relativas a:

1. Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la cual incluya la definición de las políticas y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad

necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.

2. Los mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en su proceso de planeación y diseño.
3. Los controles de calidad mínimos que deben cumplir en la gestión de Recurso Humano y de infraestructura.
4. Los controles o principios de calidad mínimos que deben cumplir en el desarrollo de la función o la prestación del servicio y en los procesos de comunicación y atención a usuarios destinatarios.
5. Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del párrafo 1º del artículo 4º de esta ley.
6. Los requisitos mínimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de seguimiento y medición de la calidad del servicio y de sus resultados.
7. Los objetivos y los principios de las acciones de mejoramiento continuo y las acciones preventivas y correctivas que establezca cada entidad.

Artículo 7. Certificación de calidad. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad. (Ley 872 de 2003).

De acuerdo al Artículo 6º de la Ley 872 de 2003, la presidencia de la República expidió el **Decreto 4110 DE 2004**. “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica en la Gestión Pública”. La cual establece:

Artículo 1. Adoptase la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2º de la Ley 872 de 2003. (Decreto 4110 de 2004).

La Norma Técnica de la Calidad en la Gestión pública NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con acepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a manera de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Artículo 2. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, será responsabilidad de la máxima autoridad en la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia, así como los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Artículo 3. Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal (h) del Artículo 4º de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Artículo 4. Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Bancos de Éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

ACCIÓN CORRECTIVA. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, página 29): acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad, página 28): acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AMBIENTE DE TRABAJO. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 22): es un conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 22): parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

AUDITORÍA. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 34): proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 18): Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Capacidad de cumplir con los requisitos.

CAPACIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 19): aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 27): característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

CLIENTE. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 23): organización o persona que recibe un producto.

CONFORMIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 28): cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 21): parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

DOCUMENTO. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 31): información y su medio de soporte.

EFICACIA. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 21): extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 21): relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

GESTIÓN DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 20): actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

GESTIÓN. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 20): actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización que Interactúan.

INFORMACIÓN. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 31): datos que poseen significado.

INSPECCIÓN. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 33): evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

MANUAL DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 31): documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 21): actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

MEJORA DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 21): parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

NO CONFORMIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 28): incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 20): algo ambicionado o pretendido, relacionado con la Calidad

ORGANIZACIÓN. NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 21): conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PLAN DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 31): documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 20): 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.

POLÍTICA DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 19): intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 26): es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso en particular.

PROCESO. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 17): se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

PRODUCTO. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 18): se define entonces como "resultado de un conjunto de actividades mutuamente

relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROGRAMA DE LA AUDITORÍA. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 36): conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

PROVEEDOR. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 24): organización o persona que proporciona un producto.

PROYECTO. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 25): proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

RECLASIFICACIÓN. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 29): variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

REPARACIÓN. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 29): acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

REPROCESO. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 29): acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

REQUISITOS. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 18): expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria pueden ser generados por las diferentes partes.

REVISIÓN. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 34): es una actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 18): percepción del cliente del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 19): sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN. (NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad página 19): sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMA. (NTC ISO 9000:2000 - Sistema de Gestión de la Calidad página 19): conjunto de elementos que están mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.

6. VARIABLES

6.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

6.1.1 Variable dependiente

Realizar un Plan de Mejoramiento y un Sistema de Calidad para el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.

6.1.2 Variables independientes

6.1.2.1 Diagnóstico

Realizar un diagnóstico en el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, que permita determinar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos actuales de esta dependencia.

6.1.2.2 Componentes del sistema de calidad

Determinar los principales componentes del Sistema de Calidad a implementar en el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira para el desarrollo de sus actividades con altos niveles de calidad.

6.1.2.3 Manual de calidad

Documentar cada uno de los procesos, para asegurar la prestación de servicios bajo condiciones controladas, tanto para la empresa y sus clientes.

6.1.2.4 Documentar procesos

Realizar un Plan de Mejoramiento para que el Almacén maneje unos procesos y procedimientos de acuerdo a los mandatos legales.

6.2 MAPA DE VARIABLES

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIÓN</i>	<i>SUB- DIMENSIÓN</i>	<i>INDICADORES</i>
SISTEMA DE CALIDAD	SISTEMA DE CALIDAD	Orientación hacia el cliente.	Satisfacción
			Expectativas
			Necesidades
		Liderazgo	Dirección
			Comunicación
			Planificación
		Participación del personal	Satisfacción del personal.
			Compromiso
		SISTEMA DE LA CALIDAD Y PLAN DE MEJORAMIENTO	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
Recursos			
Enfoque de Sistema para la Gestión	Plan de Gestión		
	Documentación de Información.		
	Instrucción del sistema		
Mejora Continua	Acciones preventivas		
	Acciones correctivas		
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Información		
	Análisis de información.		
	Objetividad del análisis.		
	Calidad de la información.		
SISTEMA DE CALIDAD	Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores		
			Expectativas
			Satisfacción

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

7.1.1 Aplicada, descriptiva

La investigación se realizó teniendo en cuenta diversos criterios: se considera que esta investigación es aplicada, puesto que, Contreras (2004, p. 43), “persigue fines de aplicación directa e inmediata, y confronta la teoría con la práctica”. Según Chiavenato (2006, p. 227), “identifica características del universo, señala formas de conducir, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociantes entre variables”, los cuales son los lineamientos de la presente investigación.

Por otro lado, Contreras (2006), sustenta “que los estudios descriptivos son aquellos dirigidos a describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de la variable o fenómeno investigado”. Así mismo, Chiavenato (2006, p.128), define el estudio descriptivo, “como aquel cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.” Por todo lo anterior, se considera que la investigación es de tipo descriptiva y analítica porque se enmarca dentro de una problemática, que se puede analizar desde distintos puntos de vista, interpretando la naturaleza actual de los hechos en estudio como es el de diseñar un Plan de Mejoramiento y un Sistema de Calidad para el Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira “CORPOGUAJIRA”.

7.2 MÉTODOS DE ESTUDIO

7.2.1 Inductivo y deductivo

Según Contreras (2004, p. 43), El método inductivo tiene en cuenta la observación y la experiencia de la realidad para generalizar y llegar a una teoría sobre temas de interés. Parte de lo particular a lo general, permite el análisis cualitativo. Se trabaja con hechos reales en el que se deben interpretar significados del contexto; presenta una tendencia holística frente a la interpretación del fenómeno. Estos conceptos están enmarcados dentro de los objetivos de la presente investigación.

7.2.2 Analítico y sintético

Según Contreras, el método analítico consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado para ver, por ejemplo, las relaciones entre las mismas. Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo.

7.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

La descripción de las fuentes de información para la realización de la investigación es la siguiente:

7.3.1 Primarias

Las fuentes de información primarias que se tomaron de base para este estudio descriptivo y analítico se obtuvieron de los procesos y procedimientos que maneja el Almacén de “CORPOGUAJIRA”. De igual manera de los cuatro (4) funcionarios que laboran en esta área.

7.3.2 Secundarias

Se recopila información documental de estudios sobre el caso, en particular libros, revistas e Internet, entre otros.

7.4 INSTRUMENTOS

Para la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación.

7.4.1 Encuesta

Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

8. DIAGNÓSTICO

Siempre se ha considerado que el diagnóstico es la primera etapa para el diseño y posterior implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. El mismo se enmarca en los postulados de la NTCGP 1000:2004. En tal sentido, para la realización del diagnóstico, se aplicó la encuesta mostrada en el Anexo A “Encuesta para la realización del diagnóstico del Sistema de Calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2004.”

Para la tabulación de los datos se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Nº	Categoría
1	SI
2	NO
3	NA (NO APLICA)
4	NC (NO CONOCE)

Fuente: La Autora

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: ALMACÉN DE CORPOGUAJIRA.

REALIZADO POR: ANA MARIA SOLANO HERNÁNDEZ

FECHA: MAYO DE 2009

OBJETO Y ALCANCE: Analizar y evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2004, por parte del Almacén de CORPOGUAJIRA.

8.1 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Se hace necesario resaltar que el diagnóstico se realizó para determinar el estado de cumplimiento de los numerales 4, 5, 6, 7 y 8 de la norma de calidad NTCGP 1000:2004. Después de aplicar la encuesta de diagnóstico se llegó a las siguientes conclusiones en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma antes anotada:

8.1.1 Numeral 4: Sistema de Gestión de Calidad

Al analizar lo establecido en el numeral 4.1, relacionado con los Requisitos Generales, el estado de cumplimiento no es el más indicado, dado que se presentan serios inconvenientes en lo relacionado con realizar las acciones necesarias para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Calidad.

En lo relacionado con el numeral 4.2, que trata sobre la Gestión Documental, se observó que el cumplimiento de los requisitos establecidos en éste es inadecuado, por lo que se considera necesario realizar la documentación del Sistema de Calidad, estableciendo y documentando los documentos necesarios para el sistema, incluyendo manual de la calidad, procedimiento de control de documentos y procedimiento de control de registros y de acciones preventivas.

8.1.2 Numeral 5: Responsabilidad de la dirección

En este apartado de la norma, se observó que el cumplimiento de los requisitos es deficiente, a excepción de los requisitos establecidos en el numeral 5.5.1, relacionado con Responsabilidad y Autoridad. Lo anterior permite afirmar que han sido definidas las responsabilidades y autoridades y han sido comunicadas al personal de la dependencia.

En lo relacionado con los otros numerales, se identifica la necesidad de establecer y documentar una política y objetivos de la calidad, así como de implementar procesos de planificación del Sistema de Calidad, de revisión por la dirección y las comunicaciones internas necesarias.

8.1.3 Numeral 6: Gestión de los recursos

El Almacén de CORPOGUAJIRA, en lo relacionado con el cumplimiento de este capítulo, debe mejorar en el manejo de los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo. Se observó que la gestión talento humano es deficiente, por lo que se hace necesario programar actividades de formación que permitan mejorar las competencias del personal que realiza labores que afecta la calidad del servicio prestado.

8.1.4 Numeral 7: Realización del producto o prestación del servicio

El servicio que presta el Almacén tiene buenos niveles de calidad, sin embargo el alcance del Sistema de Calidad no se adecúa a los requisitos de NTCGP 1000:2004. El sistema no está implementado para todas las actividades relacionadas con los procesos y procedimientos estratégicos, misionales, de apoyo y mejora que contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la dependencia.

Respecto a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004, se excluyen los siguientes numerales:

8.1.4.1 Numeral 7.3: Diseño y desarrollo

Los servicios que presta el Almacén le han sido asignados por ley, por lo tanto el no está sujeto a desarrollar otros por fuera del marco legal vigente en lo relacionados con sus servicios; en consecuencia, este requisito de la norma no aplica para la implementación del Sistema de Calidad.

8.1.4.2 Numeral 7.5.2: Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio

Este requisito no aplica, porque los servicios del Almacén, pueden ser evaluados y verificados durante cualquier etapa de los procesos, en la prestación de los mismos o al momento de su entrega al cliente.

8.1.5 Numeral 8: Medición, análisis y mejora

Los requisitos establecidos en el numeral 8 de la norma NTCGP 1000:2004 no se cumplen, haciéndose necesario establecer actividades para el seguimiento y medición de los procesos y del servicio, análisis de datos y procedimientos de auditorías internas de calidad, control del servicio no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas.

9. SISTEMA DE CALIDAD ALMACEN DE CORPOGUAJIRA

El Manual de la Calidad es un documento en el cual se explica y resume el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización mediante el cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008 a través de todas las actividades en todos sus procesos (metodologías definidas).

ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se adecúa a los requisitos de la norma ISO 9001 Versión 2000, está implementado para todas las actividades relacionadas con los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y mejora que contribuyen al cumplimiento de la Misión del Almacén de CORPOGUAJIRA.

EXCLUSIONES

Respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se excluyen los siguientes numerales:

NUMERAL 7.3: DISEÑO Y DESARROLLO

Los servicios que presta el Almacén le han sido asignados por ley, por lo tanto, esta área de la Corporación no está sujeta a desarrollar otros por fuera del marco legal vigente; en consecuencia, este requisito de la norma no aplica para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

NUMERAL 7.5.2: VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Este requisito no aplica, porque los servicios que presta el Almacén pueden ser evaluados y verificados durante cualquier etapa de los procesos, en la prestación de los mismos o al momento de su entrega al cliente.

MISIÓN

Fomentar el uso adecuado de los bienes de la Corporación y proveer un sistema de información actualizado que permita identificar, ubicar y controlar los bienes de su propiedad.

VISIÓN

Lograr en el 2010 certeza frente al registro, ubicación, clasificación, características, estado, cantidad, y valor de los bienes de propiedad de la Corporación ubicados en todas sus áreas.

VALORES

Liderazgo: Somos los mejores porque nos preocupamos en solucionar de manera eficaz y eficiente los requerimientos de nuestros clientes. Este compromiso nos da el liderazgo en las diferentes áreas donde nos desenvolvemos.

Orientación al servicio: Aplicamos habilidades y conocimientos para satisfacer las necesidades y generar el máximo valor para nuestros clientes.

Trabajo en equipo: Apoyamos y confiamos en todas las personas del equipo, entendiendo también que el buen desempeño individual permite el logro de las metas de la organización.

Oportunidad: Creemos en la gente joven apoyando sus ideas y desarrollo profesional integral.

Respeto: Somos respetuosos y velamos por proteger el derecho a la dignidad que todos los individuos como seres humanos tenemos.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- ⇒ Cumplir con los requisitos establecidos por nuestros clientes, en cuanto a calidad de servicio, disminución de costos laborales y tiempo de respuesta.
- ⇒ Implantar y mantener procedimientos que permitan a la organización, flexibilidad y adecuación para con cada cliente.
- ⇒ Asegurar que los mecanismos de contratación, aseguren a nuestros clientes la seguridad jurídica que éstos merecen.

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVO

Definir los criterios concernientes a los objetivos de la calidad y a la planificación del Sistema de Calidad del Almacén de la Corporación Autónoma Regional de La Guajira.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el ámbito del Sistema de Calidad del Almacén de CORPOGUAJIRA.

RESPONSABLES

Director General, Subdirector Administrativo y Financiero, Coordinador de Recursos Logísticos y Jefe de Almacén.

CLIENTES

Todas las áreas de CORPOGUAJIRA.

ENTRADAS

Inventario e identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Calidad y para desarrollar las actividades de gestión:

- ⇒ Provisión de los recursos
- ⇒ Realización del producto
- ⇒ Medición, análisis y mejora

Solicitudes de:

- ⇒ Planeación estratégica
- ⇒ Planificación operacional

SALIDAS

- ⇒ Determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- ⇒ Determinación de métodos y de criterios para efectuar el control de procesos.
- ⇒ Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos.
- ⇒ Medición, seguimiento y análisis de estos procesos y la implementación necesaria para lograr la planificación y la mejora continua.

REQUISITOS

Es responsabilidad de la Dirección establecer la política de la calidad, los objetivos de la calidad en forma coherente. Estos objetivos deben ser realistas, que se puedan medir y cumplir con las metas. Este proceso define la jerarquía documental así:



SEGUIMIENTO Y PUNTOS DE CONTROL

- ⇒ Procedimientos.
- ⇒ Actas comité de la calidad.
- ⇒ Revisiones por la Dirección - Actas
- ⇒ Informes de auditorías.
- ⇒ Solicitudes de acciones correctivas y preventivas.
- ⇒ Indicadores.

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

OBJETIVO

Definir las directrices y procedimientos para asegurar que los bienes y servicios adquiridos por CORPOGUAJIRA cumplan los requisitos y especificaciones que garanticen el cumplimiento de su misión, evitando toda posibilidad de ocurrencia de situaciones que puedan entorpecer el aprovechamiento del recurso, la satisfacción del cliente, el proceso

de mejora continua, bajo los principios de transparencia, eficacia y control consagrados en la Constitución y las leyes.

ALCANCE

Este procedimiento cubre las actividades de adquisición de bienes y servicios, desde el momento en que estos son requeridos para los proyectos o incluidos en el Plan de Compras, hasta el momento en que el funcionario responsable de la verificación del producto o servicio comprado, certifica el cumplimiento de las especificaciones y éste es entregado a Almacén para su ingreso al inventario, incluyendo las etapas de selección del producto y proveedor, solicitud de elaboración del contrato, orden de compra o servicio, recepción del producto y cancelación del valor del producto o servicio.

RESPONSABLES

Director General, Subdirector Administrativo y Financiero, Coordinador de Recursos Logísticos, interventores, Almacenista, Coordinador Financiero, Contador, Técnico Administrativo de Almacén, Tesorero, Jefes de Dependencia.

CLIENTES

Todos los funcionarios y proveedores de CORPOGUAJIRA.

ENTRADAS

Plan de Compras, Solicitudes de Bienes y Servicios, Listado de Proveedores, Registros de Evaluación, Registros de Reevaluación de Proveedores.

SALIDAS

Bienes y servicios adquiridos, Recibos, Facturas, Registros de evaluación de proveedores, Comprobantes de pago.

PROCEDIMIENTO

- El Subdirector Administrativo y Financiero, de acuerdo al cronograma de actividades para la vigencia, imparte instrucciones al Coordinador de Recursos Logísticos para la elaboración del Plan de Compras.
- El Subdirector Administrativo y Financiero envía una circular a los jefes de área, solicitándoles el listado de elementos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones, tanto de funcionamiento como para los proyectos del PAT, en la siguiente vigencia.
- Los Jefes de Área envía el listado de elementos al Coordinador de Recursos Logísticos quién se encarga de consolidarlos y elaborar un Plan de Compras para la siguiente vigencia.
- El Almacenista debe tener en cuenta para la adquisición de elementos de consumo los lotes óptimos de pedido, número de pedidos durante el periodo y existencias máximas y mínimas para lo cual se debe analizar los registros de entrada y salida de elementos de almacén.
- El Coordinador de Recursos Logísticos, luego de elaborar el Plan de Compras, lo presenta al Subdirector Administrativo y Financiero quien lo avala y envía al Subdirector de Planeación para su inclusión dentro del presupuesto de la siguiente vigencia.
- Luego de la aprobación del Plan de Compras, el Subdirector Administrativo y Financiero lo envía al Profesional encargado de la Administración de los Sistemas para su publicación en la página WEB de CORPOGUAJIRA y en la página WEB del Sistema de Información para la Contratación Estatal de la Contraloría General "SICE".
- Es responsabilidad del Coordinador de Recursos Logísticos coordinar la adquisición de los bienes y servicios definidos en el Plan de Compras.
- La solicitud de elementos para las oficinas debe ser realizada por el jefe del área, y es responsabilidad suya definir las características del bien o servicio a adquirir, especificando las cantidades, calidades y tiempo de entrega de ellos.
- Las solicitudes de compra debe ser realizadas los cinco (5) últimos días de cada mes, y en el lapso de cinco (5) días hábiles, contados a partir del primer día hábil del

siguiente mes, el Almacenista despacha lo solicitado, siempre y cuando estén en existencia.

- Si el bien solicitado no se encuentra en existencia, el Almacenista informa al Coordinador de Recursos Logísticos para que autorice la realización de las gestiones para su adquisición.
- Si la adquisición del bien no se encuentra programada en el Plan de Compras, el Almacenista pide al solicitante la elaboración de un Estudio de Conveniencia y Oportunidad del bien.
- El Almacenista traslada dicho estudio al Coordinador de Recursos Logísticos quien envía la solicitud junto con los estudios al Subdirector Administrativo y Financiero para que éste los revise, avale y traslade al Director General para su aprobación.
- Una vez aprobada la adquisición, el Coordinador de Recursos Logísticos procede a elaborar con el solicitante los pliegos de condiciones, términos de referencia o solicitud de cotización, de acuerdo a la cuantía del bien.
- Para la contratación de la adquisición de bienes y servicios se debe tener en cuenta los procedimientos definidos para la Oficina de Asesoría Jurídica y Contratación.
- Se deben evaluar y seleccionar los proveedores con base a una selección objetiva y en función de su capacidad para proveer dicho producto de acuerdo con los requisitos y especificaciones definidas previamente, y a las evaluaciones y reevaluaciones obtenidas por cada uno de ellos (NTCGP 1000 de 2004).
- Una vez seleccionado el proveedor y elaborada la Orden de Compra o perfeccionado el contrato respectivo, el Coordinador Financiero debe enviar al Almacenista, copia de dicho documento y de los términos de referencia o pliegos de condiciones.
- El Coordinador de Recursos Logísticos debe visitar las instalaciones del proveedor para verificar si cumple con los requisitos y especificaciones indicadas en los pliegos de condiciones, términos de referencia u orden respectiva.
- Al momento de recibir un producto adquirido se debe tener en cuenta que:
 - Si el bien es adquirido a través de una orden de compra, el proveedor hace entrega del mismo al Técnico Administrativo de Almacén, presentando copia de la Orden, quien verifica el cumplimiento de las especificaciones y, posteriormente el Almacenista avala la revisión y recibe a satisfacción el producto.

- Si el bien es adquirido a través de un contrato de suministro o de compraventa, el proveedor hace entrega del mismo al Técnico Administrativo de Almacén quién llama al interventor el cual verifica el cumplimiento de las especificaciones y recibe a satisfacción el producto.
 - Una vez recibido a satisfacción el bien por parte del funcionario respectivo, el Técnico Administrativo de Almacén realiza el ingreso del elemento al inventario, conforme al procedimiento establecido para éste fin.
- Si el bien recibido no cumple con las especificaciones, el funcionario respectivo debe solicitar por escrito al proveedor el cumplimiento de las mismas, indicando las razones por las cuales el bien entregado no cumple, y no lo recibe hasta que el proveedor no haga entrega a conformidad.
- El Técnico Administrativo entrega al funcionario que recibe el bien, un formato de Evaluación de Proveedores, el cual debe devolverlo diligenciado.
- Al finalizar la vigencia, el Almacenista consolida las evaluaciones de cada proveedor y elabora un informe de evaluación del mismo.
- De igual forma compara los resultados obtenidos en dicha evaluación con respecto a la evaluación obtenida la vigencia anterior y diligencia un formato de Reevaluación del Proveedor, el cual se anexa, junto con las evaluaciones realizadas, a la hoja de vida del proveedor.
- Si el proveedor no cuenta con registros de evaluación para la vigencia, al no haber sido seleccionado para compra alguna, el formato de Reevaluación es diligenciado con la calificación de la vigencia anterior.
- Si el proveedor obtiene una calificación negativa en los formatos de evaluación y reevaluación, el Almacenista lo anota como proveedor no vigente en el formato de reevaluación.
- CORPOGUAJIRA dispone de un Listado de Proveedores, el cual es actualizado en el primer mes de cada vigencia.
- Dicho listado debe contener la información básica que permita identificar los posibles proveedores de un bien o servicio.
- Es responsabilidad del Almacenista mantener actualizado el Listado de Proveedores. Para ello se vale de los registros de evaluación y reevaluación de proveedores, de los formatos de selección de proveedores y de las Fichas de Registros de Proveedores.

- Para la inscripción o actualización de un proveedor, se debe diligenciar la Ficha de Registro de Proveedor, anexando los documentos indicados en el reverso de la ficha. Para ello, el interesado solicita una ficha al Almacenista y, luego de diligenciarla, se la entrega, previo lleno de los requisitos.
- En el lapso de cinco (5) días hábiles, el Almacenista registra la inscripción o actualización del proveedor, actualiza el listado de proveedores y archiva la nueva ficha registro, remplazando la anterior, si existiere.
- Una vez adquirido el bien, registrado su ingreso en Almacén y enviados los documentos de la compra a la Subdirección Administrativa y Financiera, se debe proceder a realizar el pago del bien adquirido.

SEGUIMIENTO Y PUNTOS DE CONTROL

- Inventario de bienes.
- Plan de Compra.
- Solicitudes.
- Registro Contable.
- Órdenes de Compra.
- Auditorías internas.
- Informes.
- Convenios o contratos.
- Formatos de evaluación, de reevaluación y de selección de proveedores.
- Ficha de Registro de Proveedores.
- Listado de Proveedores.
- Administración del riesgo.
- NTCGP 1000:2004
- MECI 1000:2005
- Indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Eficacia	Porcentaje de Ejecución del Plan de Compras	Anual	Conforme = 100%	Profesional Especializado – Almacenista
Eficiencia en el tiempo	Tiempo de entrega del producto a la dependencia x 100 / Tiempo establecido de entrega del producto o servicio solicitado	Mensual	Conforme = 100%	Profesional Especializado – Almacenista
Efectividad	Número de productos o servicios recibidos fuera del tiempo estipulado para la entrega	Mensual	Conforme = 0	Profesional Especializado – Almacenista

El Coordinador de Recursos Logísticos debe enviar al Coordinador de Planeación Estratégica, dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes, las respectivas Fichas de Evaluación de Indicadores realizadas el mes anterior, debidamente diligenciados y con el respectivo análisis cuantitativo y cualitativo.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO

En el área de Almacén de CORPOGUAJIRA, mediante una auditoría realizada por la Contraloría General de la República, durante la vigencia 2008, se encontraron unos hallazgos relacionados con los elementos de consumos y devolutivos en servicio y aquellos elementos que se encuentran reclutados en la bodega para su consumo posteriormente.

En el informe de auditorías se establecieron los siguientes hallazgos:

- En el Plan de Compras de la Corporación se encontraron faltas al momento de efectuarlo implicándose el tipo de contrato, la modalidad de pago, y el funcionario responsable de la ejecución del plan de compras
- Los Bienes Muebles en Bodega presentan incertidumbre en la depreciación acumulada debido a que existen elementos devolutivos que están totalmente depreciados y retirados del servicio por inservibles sin depreciar totalmente.
- En la visita de inspección realizada a la Bodega de la Corporación se observó gran desorganización en los elementos almacenados lo cual puede acelerar la descomposición química de algunos elementos como insecticidas y fungicidas al igual que ocasionar daños en los equipos electrónicos como computadores, impresoras y demás elementos de éste tipo
- Finalmente, la Contraloría General de la República encontró que a la fecha no se le ha dado de BAJA a los elementos que se encuentran obsoletos y en un mal estado físico.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

ÁREA/ PROCESO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO EJECUCIÓN	INDICADOR CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Reconstrucción de la tarjeta de kardex	Elaboración de las tarjetas de kardex en el computador desde enero de 2000, a la fecha, tanto de elementos devolutivos como de consumo	Ubicar los elementos devolutivos de la entidad para certificarlos uno a uno	Permanente	100%	Coordinador Almacén	El kardex debe encontrarse actualizado, tanto elementos de consumo como devolutivos al finalizar la vigencia
Diseño de un programa para los egresos e ingresos de almacén	En el programa se debe llevar los egresos e ingresos prenumerados y prefechados	Digitar todos los elementos que maneja el almacén para dar inicio al programa	Permanente	100%	Coordinador Almacén	Ejercer permanente control sobre fecha y numeración consecutiva y automática de los comprobantes de egresos e ingresos de almacén.
Diseño de formato de Evaluación y Re-evaluación de proveedores	Actualizar Formatos para la Evaluación y re-evaluación de proveedores para tenerlos en cuenta al momento de volver a contratarlos	calificar los proveedores e identificarlos como Activos e inactivos	permanente	100%	Coordinador Almacén	Mantener la hoja de vida de cada uno de los proveedores con el fin de llevar un registro confiable que nos permita seleccionar correctamente al proveedor mejor calificado
Remodelación de la Bodega Central de Corpoguajira	Organizar los elementos devolutivos y de consumo en un ambiente adecuado para su conservación	Construcción de Estanterías Industriales, Ventilación Eólica	6 meses	100%	Subdirección Administrativa y Financiera - almacén	Los elementos devolutivos y de consumo que permanecen en Bodega deben ser guardados en una infraestructura adecuada para almacenamiento evitando su destrucción por hongos, moho, humedad y/o calentamiento

11. CONCLUSIÓN

Al finalizar el estudio titulado *“PLAN DE MEJORAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA “CORPOGUAJIRA”* se realizan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Dado que las organizaciones dependen de sus clientes, se hace necesario que el Almacén de CORPOGUAJIRA adelante acciones que le permitan comprender de mejor manera sus necesidades, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el Almacén debe necesariamente elaborar unos manuales de procesos y procedimientos que se ajusten a los requerimientos del ciclo PHVA. Lo anterior es de suma importancia para el logro de la misión dado que los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como proceso.

De igual manera, para el Almacén de CORPOGUAJIRA, el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad orientado a los procesos, proporciona una ventaja competitiva y ayuda a mantener bajo control los procesos, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La Gerencia debe adelantar las acciones necesarias que conduzcan a que la mejora continua sea un objetivo para todo el personal del área del Almacén. De igual manera, el Almacén debe mejorar los procesos estadísticos, dado que las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

BIBLIOGRAFÍA

BERLINCHES, Andrés. "Calidad" ISO 9000:2000. Editorial Paraninfo. Madrid, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración. Editorial Mc Graw Hill: Cali, 2006.

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elías. Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión: UNAD, 2005.

DEMING, W. Eduards. "La Calidad, Productividad y Competitividad". La salida de la Crisis. Ediciones Díaz Santos S.A. Madrid, 2006.

ICONTEC. Norma Internacional ISO 9001 Versión 2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos. 2009.

----- . Norma técnica Colombiana NTC 1486, Documentación. Presentación de Tesis, Trabajo de grado y otros trabajos de Investigación. 2007.

----- . Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. 2001.

IVANCEVICH, Jhon M. Gestión, Calidad y Competitividad. Editorial Mc Graw Hill: Madrid, 2006.

JURAN. "Manual de la Calidad de Juran". Ediciones MC-Graw- Hill 3 v. España. 2001.

SENLLE, A. "ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia". Editorial Gestión 2000, España. 2001.

VERGEL CABRALES, Gustavo. Metodología para la elaboración de anteproyectos y proyectos de investigación: Barranquilla, 2004.