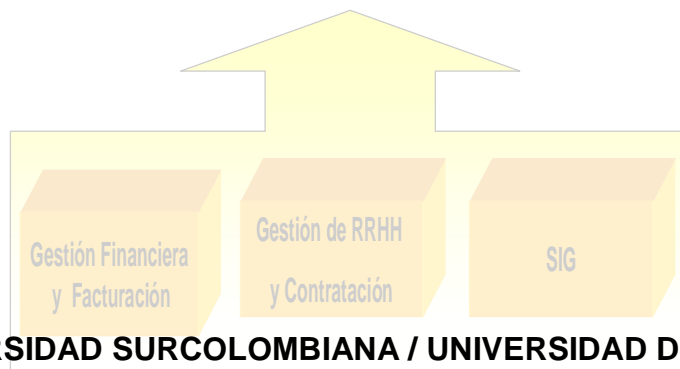
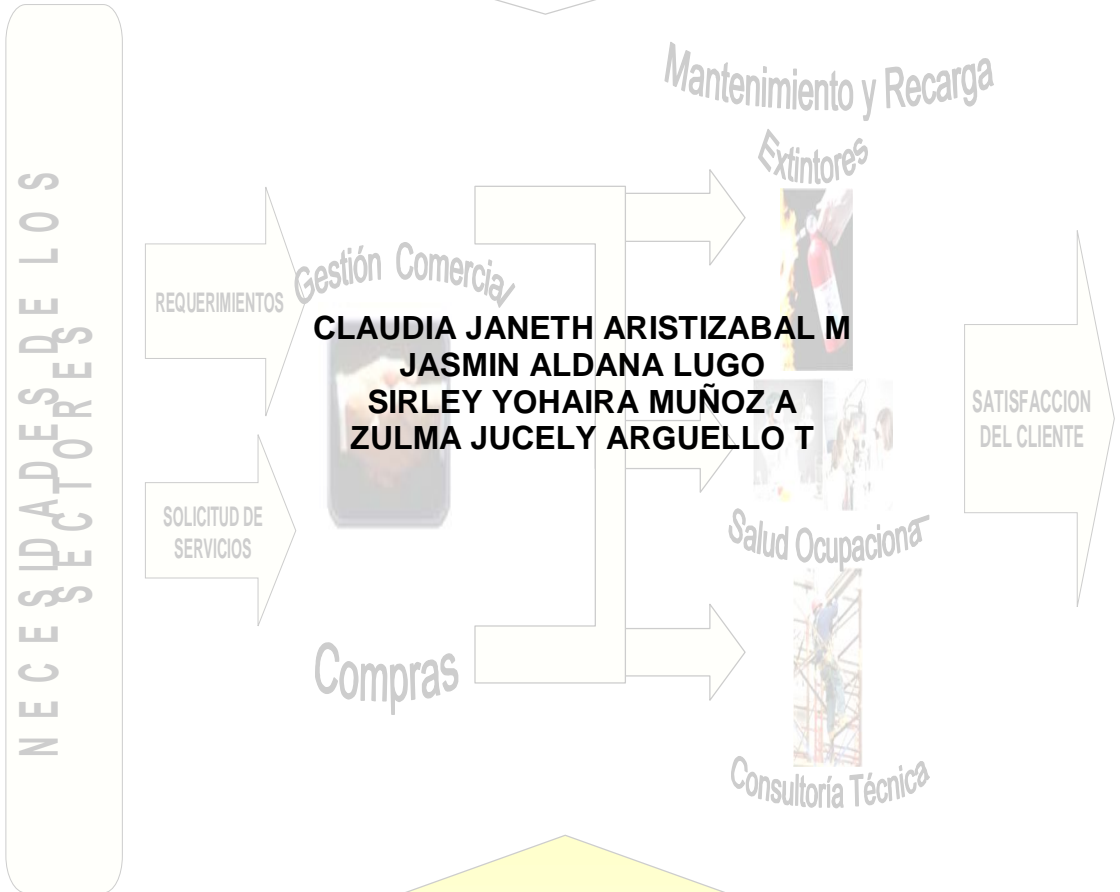


CERTIFICACION EN GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA SEGURIDAD, AMBIENTE, CALIDAD Y SALUD (SACS) CONSULTORES LTDA., DE LA CIUDAD DE NEIVA – HUILA

PLANIFICACION ESTRATEGICA



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA / UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
FACULTAD DE SALUD
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL
NEIVA – HUILA**

Mejora Continua

2008

**CERTIFICACION EN GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA SEGURIDAD,
AMBIENTE, CALIDAD Y SALUD (SACS) CONSULTORES LTDA., DE LA
CIUDAD DE NEIVA – HUILA**

**CLAUDIA JANETH ARISTIZABAL M
JASMIN ALDANA LUGO
SIRLEY YOHAIRO MUÑOZ A
ZULMA JUCELY ARGUELLO T**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al titulo de
Profesional en Salud Ocupacional**



**Universidad
Surcolombiana**



Universidad del Tolima

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA / UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
FACULTAD DE SALUD
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL
NEIVA – HUILA
2008**

Nota de aceptación

Firma presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Neiva, Diciembre de 2008

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios por darnos la fortaleza necesaria para salir adelante a pesar de las dificultades, por colocarnos en el mejor camino, iluminando cada paso de nuestras vidas .

C laudia Janeth
Jasmin
Sirley Yohaira
Zulma Jucely

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Primero a Dios que nos dio la sabiduría y la inteligencia para lograr los éxitos alcanzados.

A nuestros profesores que con su paciencia y conocimientos nos guiaron para formarnos como profesionales.

Al ingeniero Carlos Alonso que durante todo el tiempo de estudio estuvo atento para guiarnos en las dudas que surgieron.

A la empresa SACS Consultores que nos permitió realizar esta investigación.

A nuestras familias e hijos por su apoyo

***“Mejor es adquirir sabiduría que oro preciado;
Y adquirir inteligencia vale más que la plata.”***

Proverbios 16:16

CONTENIDO

| | pág. |
|--|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 16 |
| 1. JUSTIFICACIÓN | 18 |
| 2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA | 22 |
| 3. FORMULACION DEL PROBLEMA | 23 |
| 4. OBJETIVOS | 24 |
| 4.1 OBJETIVO GENERAL | 24 |
| 4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 24 |
| 5. MARCOS REFERENCIALES | 25 |
| 5.1 MARCO HISTÓRICO | 25 |
| 5.1.1 Antecedentes de estudios similares | 25 |
| 5.1.2 Historial del proyecto | 25 |
| 5.2 MARCO CONCEPTUAL | 28 |
| 5.3 MARCO TEÓRICO | 32 |
| 5.4 MARCO GEOGRÁFICO | 33 |
| 5.5 MARCO DEMOGRÁFICO | 33 |
| 6. RECURSOS | 34 |

| | pág. |
|---|-------------|
| 6.1 RECURSO HUMANO | 34 |
| 6.2 RECURSO INSTITUCIONAL | 34 |
| 6.3 RECURSO FÍSICO | 34 |
| 6.4 RECURSO MATERIAL | 35 |
| 6.5 RECURSO TÉCNICO | 35 |
| 7. METODOLOGIA | 36 |
| 7.1 TIPO DE PROYECTO | 36 |
| 7.2 ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA (DIAGNÓSTICO) | 36 |
| 7.3 REVISIÓN DE DOCUMENTOS | 37 |
| 7.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 37 |
| 8. CONCLUSIONES | 38 |
| 9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS | 39 |
| BIBLIOGRAFIA | 42 |
| ANEXOS | 44 |

LISTA DE FIGURAS

| | pág. |
|--|-------------|
| Figura 1. Procesos de la Empresa SACS Consultores | 40 |

LISTA DE ANEXOS

| | pág. |
|-----------------------------|-------------|
| Anexo A. Presupuesto | 45 |
| Anexo B. Cronograma | 48 |

| RESUMEN | |
|---|---|
| Código del proyecto: CIU 8519 | |
| Tipo de Proyecto: Proyecto de gestión y descriptivo | |
| INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO | |
| Nombre del proyecto: CERTIFICACION EN GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA SEGURIDAD, AMBIENTE, CALIDAD Y SALUD (SACS) CONSULTORES LTDA., DE LA CIUDAD DE NEIVA – HUILA. | |
| Objetivo: Desarrollar el conjunto de actividades y procedimientos requeridos para lograr la acreditación de la empresa SACS Consultores Ltda y en consecuencia la certificación de la misma. | |
| Los Resultados del proyecto estarán orientados a: Certificación en gestión de calidad ISO 9000:2000 ante BUREAU VERITAS. | |
| Director del Proyecto: ING. Especialista ELKIN ALDANA MOLANO | Tutor: MIGUEL ANGEL TOVAR |
| DETALLE DEL PROYECTO | |
| Este proyecto está enfocado a obtener la certificación e implementación en Gestión de Calidad ISO 9000:2000 en la EMPRESA SACS CONSULTORES LTDA., de la ciudad de Neiva. | |

Beneficios / Impactos en la Organización

Beneficios: Mejorar la calidad de los servicios en la empresa SACS Consultores Ltda.

Mayor crecimiento de la empresa SACS Consultores Ltda., en la producción o prestación del servicio.

Mejora en la identificación y conocimiento de las necesidades y satisfacción de los clientes.

Desarrollo de la empresa SACS Consultores Ltda. en Neiva.

Aumento de la productividad.

Mayor compromiso con los requisitos del cliente.

Mejora continua.

Impactos: Primera empresa de salud ocupacional certificada en Gestión de calidad ISO 9000:2000.

Justificación del proyecto: Por exigencia de la Secretaria de Salud Departamental del Huila y el Ministerio de la Protección Social, SACS Consultores Ltda. tiene la necesidad de cumplir los requisitos para certificarse en Gestión de Calidad ISO 9000:2000 y acreditarse para operar como Institución Prestadora de Servicios en Salud Ocupacional (IPS-SO), para mejorar la calidad de los servicios y cumplir con las estrategias de funcionamiento.

Resumen: La empresa SACS Consultores Ltda. asiste y asesora en salud ocupacional y seguridad industrial y mejora sus servicios implementando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2000, para garantizar el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas de las organizaciones con la consecuente calidad de productos y servicios.

Descripción de los medios físicos o tecnológicos necesarios para la Investigación:

Físico: Recurso humano (Tutor, Director, solicitantes e investigadores), beneficiarios.

Tecnológicos: Internet, encuestas, entrevistas, celular, computador, etc.

Agenda de la gestión

Fecha de Inicio: julio de 2008

Fecha de Finalización: Noviembre de 2008

Palabras Claves: Control de calidad, Certificado de calidad

SUMMARY

Code of the project: CIU 8519

Type of Project: Administration project and descriptive

GENERAL INFORMATION OF THE PROJECT

Name of the project: CERTIFICATION IN ADMINISTRATION OF QUALITY OF THE COMPANY SECURITY, ATMOSPHERE, QUALITY AND HEALTH (SACS) CONSULTANTS LTDA., OF THE CITY DE NEIVA - HUILA.

Objective: To develop the group of activities and procedures required to achieve the acreditación of the company SACS Consultants Ltda and in consequence the certification of the same one.

The Results of the project will be guided to: Certification in administration of quality ISO 9000:2000 before BUREAU VERITAS.

Director of the Project: ENGINEER Specialist ELKIN ALDANA MOLANO

Tutor: MIGUEL ANGEL TOVAR

DETAIL OF THE PROJECT

This project is focused to obtain the certification and implementation in Administration of Quality ISO 9000:2000 in the COMPANY SACS CONSULTANTS LTDA., of the city of Neiva.

Benefits / Impacts in the Organization

Benefits: To improve the quality of the services in the company SACS Consultants Ltda.

Bigger growth of the company SACS Consultants Ltda., in the production or benefit of the service.

It improves in the identification and knowledge of the necessities and the clients' satisfaction.

I develop of the company SACS Consultants Ltda. in Neiva.

I increase of the productivity.

Bigger commitment with the client's requirements.

It improves continuous.

Impacts: First company of occupational health certified in Administration of quality ISO 9000:2000.

Justification of the project: For demand of the Secretary of Departmental Health of the Huila and the Ministry of the Social Protection, SACS Consultants Ltda. he/she has the necessity to complete the requirements to be certified in Administration of Quality ISO 9000:2000 and to be credited to operate as Institution Prestadora of Services in Occupational Health (IPS-SO), to improve the quality of the services and to fulfill the operation strategies.

Summary: The company SACS Consultants Ltda. you attended and it advises in occupational health and industrial security and it improves their services

implementing the System of Administration of Quality ISO 9000:2000, to guarantee the control of the administrative, technical and human activities of the organizations with the consequent quality of products and services.

Description of the necessary physical or technological means for the Investigation:

Physical: Human resource (Tutor, Director, applicants and investigators), beneficiaries.

Technological: Internet, surveys, interviews, cellular, computer, etc.

Calendar of the administration:

It dates of Beginning: July of 2008

Date of Finalization: November of 2008

Passwords. Quality control, Certificate of quality

INTRODUCCION

El trabajo es una actividad que el individuo desarrolla para satisfacer sus necesidades básicas y obtener unas condiciones de vida acordes con su dignidad humana y poder realizarse como persona, tanto física, intelectual y socialmente.

Para trabajar con eficiencia es necesario estar en buenas condiciones de salud pero en muchas ocasiones, el trabajo contribuye a deteriorar la salud del individuo, debido a las circunstancias inadecuadas en que se realiza.

El empresario moderno cada vez es más consciente que el talento humano es su recurso más valioso y que constituye en parte fundamental de su proceso productivo. Por consiguiente, en la sociedad actual se reconoce el papel de la calidad como un elemento esencial para proporcionar competitividad a las empresas para su adecuada inserción en el mundo de los negocios. Las empresas, instituciones públicas y organismos no gubernamentales que pretenden alcanzar el éxito económico con los productos y servicios que elaboran, fincan sus estrategias y desarrollan acciones para la atención de la calidad en cada una de las etapas de sus procesos productivos.

La calidad esta asociada con la productividad y su adecuada relación permiten que los productos y servicios que se elaboran en los establecimientos productivos

resulten atractivos para la sociedad según su diseño, especificaciones, precio, funcionamiento y tecnología empleada.

Así mismo, calidad es sinónimo de perfección en la ejecución de las actividades productivas y garantiza que lo producido se haga bien, en tiempo, en contenido, con repercusión positiva hacia terceros y con apego a la preservación del medio ambiente y la seguridad. Las prácticas de la calidad en las organizaciones conllevan a la producción homogénea y su realización sistemática promueve la mejora industrial y la innovación tecnológica, lo que arroja como resultado un desempeño superior en las actividades productivas industriales y de servicios.

Por tal razón, este proyecto tiene como finalidad la acreditación de la empresa SACS Consultores Ltda., en Institución prestadora de Servicios de Salud Ocupacional (IPS-SO) e implementar las normas de Gestión de calidad para obtener la certificación ISO 9000:2000 para la empresa SACS Consultores Ltda., ante el ente certificador BUREAU VERITAS.

1. JUSTIFICACION

Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implementar la norma ISO 9000:2000, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes.

Para la empresa SACS Consultores Ltda. resulta de gran utilidad, establecer cuáles son los beneficios de mayor preponderancia en una empresa con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) adecuadamente implantado.

El análisis necesario para identificar los beneficios asociados a la adecuada implementación de un SGC, puede realizarse considerando dos puntos de vista de distinto orden: uno externo a la empresa y otro interno.

El primer punto de vista se explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos.

Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:

- Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000:2000 implementado y certificado.
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

Sin duda, estos beneficios mencionados son de una enorme importancia, pero al analizar la implementación de un SGC desde el punto de vista interno de la empresa, surgen otros beneficios que no sólo posibilitan la existencia de los

primeros, sino que además permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización.

Los beneficios de orden interno de mayor relevancia son:

- Aumento de la productividad, originada por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.
- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reprocesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.

- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

La aplicación de los principios de un SGC en la empresa SACS Consultores Ltda., no sólo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye decididamente a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones éstas que tienen gran importancia para la empresa misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas.

2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En la ciudad de Neiva, existen empresas que prestan los servicios de asesorías en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial y no cuentan con certificación en Gestión de Calidad ISO 9000:2000, ni acreditación como IPS-SO.

Por esta razón y por exigencia de la Secretaria de Salud Departamental del Huila y el Ministerio de la Protección Social, SACS Consultores Ltda. ve la necesidad de cumplir con los requisitos para obtener la certificación en Gestión de Calidad ISO 9000: 2000 y lograr la acreditación para funcionar como Institución Prestadora de Servicios en Salud Ocupacional (IPS-SO), con el fin de mejorar la calidad de los servicios y cumplir con las estrategias de funcionamiento para garantizar el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas ante las organizaciones que exigen en la calidad de productos y servicios; mejorando el proceso interno y externo de la empresa para obtener excelentes resultados en el mercado. Esta idea fue revisada y aprobada por la Gerencia, quien dio el visto bueno para el desarrollo del proyecto.

3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Qué requiere la empresa Seguridad, Ambiente, Calidad y Salud (SACS) Consultores Ltda. para mejorar sus servicios y ser mas reconocida a nivel nacional?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar el conjunto de actividades y procedimientos requeridos para lograr la acreditación de la empresa SACS Consultores Ltda y en consecuencia la certificación ISO 9000:2000.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el diagnóstico inicial de la empresa.
- Elaborar los procedimientos de los servicios que presta la empresa divulgarlos y organizar los documentos requeridos para la acreditación.
- Realizar la calibración de los equipos utilizados en los diferentes servicios prestados.
- Verificar a través de la preauditoria el cumplimiento de los requisitos para la certificación y posteriormente ejecutar la auditoria con el ente certificador.

5. MARCOS REFERENCIALES

5.1 MARCO HISTÓRICO

5.1.1 Antecedentes de estudios similares: En la ciudad de Neiva existen reconocidas empresas que prestan los servicios de asesoría de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, entre esas SACS Consultores Ltda., ninguna de estas cuentan con certificación de calidad en ISO 9000:2000.

5.1.2 Historial del proyecto: El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional.

En 1931, Walter E. Shewart (1891-1967), saca a la luz su trabajo *Economía y Control de Calidad en la Producción*, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de ulteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la calidad. Además, se da la coincidencia de que el ejército de los Estados Unidos decide aplicar muchas de sus ideas para la fabricación en serie de maquinaria de guerra.

A raíz del final de la guerra, los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran y otros, que preconizan los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna. Éstos, ante el rechazo de la industria americana a aplicar sus ideas, deciden trabajar en Japón, obteniendo los resultados que todos conocemos. El impacto de sus ideas fue tal, que en la actualidad, el premio más importante en el ámbito de la gestión de la calidad lleva el nombre de uno de ellos, es el premio Deming.

La conciencia por la calidad llegó al mundo en los años cincuentas (punto de partida de la calidad como disciplina integral de la gerencia moderna), el auge y la fama en los años ochentas y su consolidación, en los años noventas.

En el año 1950, el Dr. W. Edwards Deming nos relata el momento clave en Japón, cuando solicitó la presencia de los directores y empresarios para enseñarles estadística junto con los obreros y técnicos, y quienes asistieron se hicieron eco de aquellos planteamientos y a partir de ese momento, cambiaron al mundo.

Paralelo al auge de la calidad filosófica y estadística se inició el movimiento de aseguramiento con el énfasis en la documentación, conduciendo a la creación de la familia de normas ISO.

La Organización Internacional de Normalización ISO comenzó a funcionar en 1947 con sede en Ginebra Suiza, con labor inicial de emitir normas básicas, las cuales tienen impacto sobre muchos sectores, como las de metal, electricidad, materias primas, etc., por lo que a lo largo de cincuenta años la ISO ha publicado más de 13,000 normas integrado por mas de 50 países operada a través de Comités técnicos. El sistema ISO-9000 creada en 1987 y revisadas en 1994 y posteriormente en el 2000, determina cuáles son los requisitos que establece un Sistema de Calidad, por lo que es reconocido a nivel internacional como una de las mejores prácticas de aseguramiento de la calidad en las empresas.

En la actualidad, y una vez que la industria occidental ha conseguido reducir en gran medida la desventaja respecto a la japonesa, surgen nuevos modelos o paradigmas relacionados con la gestión de la calidad, Las normas ISO 9000 son de obligado cumplimiento en algunos sectores industriales, y aparecen nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial o EFQM de la Unión Europea y el Baldrige de los Estados Unidos.

Lo que verdaderamente motiva a las empresas es mejorar los procesos internos, crear un mejor ambiente interno del personal de la empresa ó la consolidación y penetración de nuevos mercados y por ende la satisfacción total de los clientes.

La calidad ha llegado a ser la fuerza más importante y única que lleva al éxito organizacional y al crecimiento de las grandes compañías en mercados nacionales e internacionales. Los rendimientos de programas de calidad fuerte y eficiente están generando excelentes resultados de utilidades en empresas con estrategias de calidad eficientes.¹

El desarrollo industrial y los adelantos tecnológicos han traído consigo un crecimiento de los factores de riesgos en el ambiente laboral, generando posibles accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a los trabajadores, por estas razones un grupo de ingenieros Huilenses unió sus esfuerzos y experiencia en noviembre de 2002 y crearon la empresa SACS Consultores Ltda., una organización especializada en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y sistema de gestión de Calidad que presta sus servicios en la ciudad de Neiva a diferentes sectores económicos destacándose como una empresa líder en su departamento y con los más altos principios de honestidad y transparencia en los proyectos que realiza.²

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

¹ Por: Ing. Ricardo A. Burkle Curiel

² Archivos SACS Consultores Ltda

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

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

Cliente: Organización o persona que recibe un producto / servicio.

Consultor: Organización o persona que proporciona un estudio o asesoría profesional especializada.

Contrato: Pacto entre la empresa y un cliente del servicio de vigilancia y seguridad privada.

Cotización: Propuesta enviada por la empresa en donde se comunica precio e información del servicio solicitado.

Criterio: Juicio para discernir, clasificar o relacionar una cosa.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Cumplimiento de las expectativas del cliente en el producto y/o servicio.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos y procesos utilizados.

Evaluación: Proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora.

Evaluación interna: Proceso participativo interno que busca mejorar la calidad.

Evaluador: Persona responsable de seleccionar, evaluar y/o reevaluar a los proveedores de la compañía.

Modificación: Alteración, cambio, corrección, enmienda, rectificación, reforma o variación que se le hace a un contrato.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivos del sistema integral: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional.

Orden de servicios: Actividad que realiza la organización a fin de identificar lo solicitado y lo cumplido en cuanto a producto / servicios.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Planes de calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asignados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

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

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Proveedores de salud ocupacional: los proveedores de salud ocupacional son aquellos que prestan servicios para realizar: audiometría. Optometría, visiometría, espirometría, Toma de muestras y análisis de laboratorios.

Quejas: Manifestación de la insatisfacción por parte de las partes interesadas (comunidades, clientes, proveedores).

Reclamos: Petición por un incumplimiento de un requisito pactado con la(s) parte(s) interesada(s) con compensación económica.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

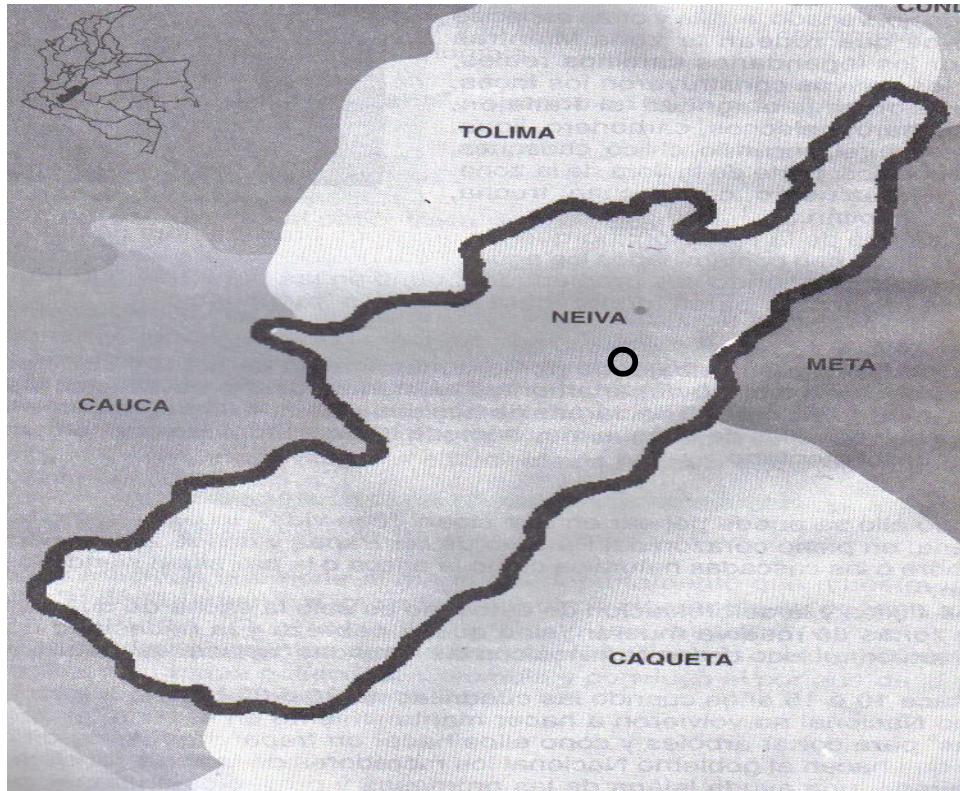
Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. La revisión puede incluir también la determinación de la eficiencia.

Subcontratista: Organización o persona que proporciona un servicio.

5.3 MARCO TEÓRICO

ISO 9000:2000 es una norma internacional aceptada por innumerables organizaciones y empresas nacionales y extranjeras que especifica los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad para ser certificado. Esta norma es aplicable a toda organización pública o privada sin importar su tamaño, tipo de institución y productos que ofrece.

5.4 MARCO GEOGRÁFICO



Fuente : Mi terruño Opita

La empresa Seguridad, Ambiente, Calidad y Salud (SACS) Consultores Ltda., se encuentra ubicada en la Cra. 5A No. 17-21 Barrio el Quirinal de la ciudad de Neiva en el Departamento del Huila.

5.5 MARCO DEMOGRÁFICO

Todas las industrias y empresas de los departamentos Huila, Tolima, Caquetá y Putumayo y los empleados de SACS Consultores Ltda.

6. RECURSOS

6.1 RECURSO HUMANO

Administrativo: cinco personas

Operativo: veintiuna persona

6.2 RECURSO INSTITUCIONAL

Secretaria de Salud Departamental

Entidad certificadora (Bureau Veritas)

6.3 RECURSO FÍSICO

La empresa cuenta con oficinas administrativas, laboratorio clínico para toma de muestras, consultorio médico, consultorio para audiometrías y espirometrías, consultorio psicológico, sala de conferencias y taller de mantenimiento de extintores.

6.4 RECURSO MATERIAL

Transporte

Fotocopias

Hojas para impresión

Papelería: Papel, lapiceros, legajadores, etc.

Folletos

Encuestas

6.5 RECURSO TÉCNICO

Internet

Celulares

Computador

Audiómetro

Espirómetro

Regulador para presión de extintores, etc.

7. METODOLOGIA

7.1 TIPO DE PROYECTO

Cualitativo: En este proyecto lo importante es la generalización o universalización de los resultados de la investigación.

7.2 ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA (DIAGNÓSTICO)

Debilidades: Organización y control de documentos, Prestación del servicio, Reingeniería, Deficiencia en el procedimiento de atención a los usuarios

Oportunidades: Prestación de servicios y productos a empresas afiliadas a las diferentes Administradoras de Riesgos Profesionales.

Fortalezas: Empresa reconocida a nivel departamental y nacional en los diferentes sectores económicos.

Amenazas: Las diferentes empresas y profesionales especializados que prestan los mismos servicios.

7.3 REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Verificación de licencias, documentos legales.

Encuestas de satisfacción realizadas a los clientes y usuarios de los servicios.

Entrevistas: Realizar entrevistas a los clientes más representativos.

7.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada para el desarrollo de este proyecto se ha adquirido por medio del espacio virtual, requisito de la Secretaria de Salud Departamental del Huila y del ente certificador BUREAU VERITAS.

La gestión ha permitido tener una información suficiente, adecuada, seleccionada y necesaria para el desarrollo de las actividades de la empresa SACS Consultores.

8. CONCLUSIONES

La implementación del SGC no es un fenómeno nuevo, ni un gasto adicional para la empresa que brinda un producto y servicio. Con la certificación, como un requisito permite tener una mayor capacidad de negociación con otras empresas que exigen esta norma ISO 9000:2000, para acogerse a unos estándares de calidad internacional.

Esto permite tener una madurez empresarial y afianzar la organización en un entorno regional, nacional e internacional, mediante un enfoque al mercado y con un sistema abierto al cambio en sus estructuras, en la mentalidad y la cultura, siempre orientada en búsqueda de la excelencia.

Se trata que la empresa sea altamente competitiva y sensibilizada para alcanzar logros y fijar límites en cada uno de sus procesos; con el propósito de obtener mayor rentabilidad, reducción de costos, mejoras en la productividad y motivación y compromiso del personal en la organización.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

✓ Realizar la auditoria interna o preauditoria para definir si hay falencias o si el sistema está completo y listo para la auditoria o en su defecto realizar las acciones necesarias.

✓ Para tener una mejor imagen la empresa debe:

Culturizar al personal para que desaprendan para aprender y cambien sus patrones mentales, y así el proceso sea eficiente y agradable.

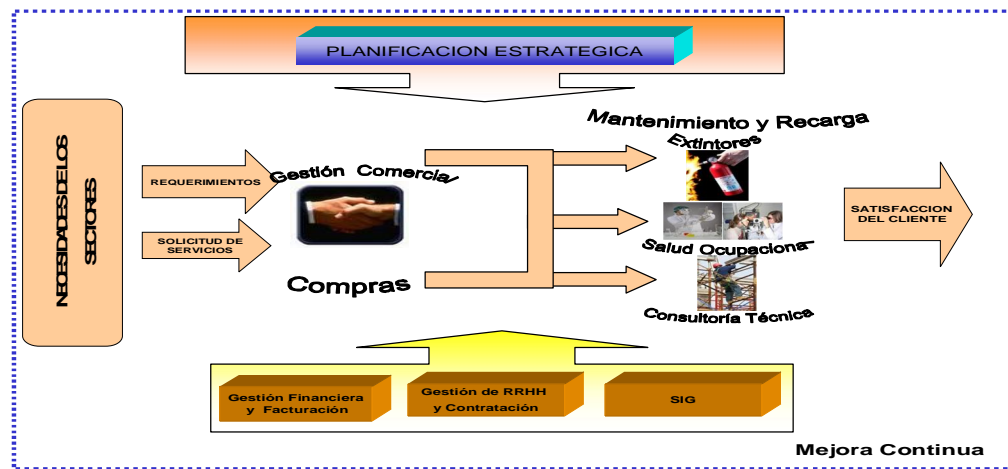
Uniformar y carnetizar al personal.

Utilizar un método que permita a los clientes identificar el nombre de la empresa.

Organizar documentos y formular procedimientos para los servicios.

✓ Los documentos se organizan de acuerdo al mapa de procesos de la empresa SACS Consultores, los cuales se describen a continuación:

Figura 1. Procesos de la Empresa SACS Consultores



✓ Para cada proceso se realiza un procedimiento con los formatos necesarios para el desarrollo de la actividad.

Calibración de Equipos. En el desarrollo de los procesos de SACS Consultores Ltda. se deben utilizar equipos especializados los cuales debe contar con la calibración exigida por la Secretaria de Salud Departamental del Huila para la toma de exámenes ocupacionales, tales como audiómetro, espirómetro, básculas, visiómetro (Instrumento que sirve para medir la extensión de la vista y determinar el grado de lentes que convenga), optómetro (Instrumento para medir el límite o la capacidad de la visión) y el manómetro del cilindro de nitrógeno (utilizado en el proceso de recarga y mantenimiento de extintores).

Divulgar procedimientos mediante talleres de capacitación. Una vez elaborados los procedimientos y formatos necesarios para cada proceso se deben

socializar a cada una de las personas encargadas del desarrollo, con el fin de darlo a conocer paso a paso e implementar los formatos que se deben utilizar.

Proceso de preauditoria y auditoria. La empresa SACS Consultores Ltda. tiene previsto realizar la auditoria interna el 4 y 5 de diciembre de 2008 y la auditoria el 22 y 23 de diciembre de 2008.

BIBLIOGRAFIA

CURSO VIRTUAL ISO 9000 MODULO. Fundamentación Del Sistema de Gestión de la Calidad, julio del 2005. www.senavirtual.edu.co

EMPRESA SACS CONSULTORES LTDA., Grupo de Ingenieros Huilenses, año creación 2001, <http://www.sacsconsultores.com/>

GARCÍA P, Manuel. Carlos Quispe A. y Luis Páez G., (2003) Mejora Continua de la Calidad en los Procesos (Volumen (6) 1: pp. 89 -94) .

HERNÁNDEZ C, Giovanni. (2002). Calidad y Excelencia (1ª Edición) Seguridad Integral. (p.p.112 – 118). Bogotá, D.C.

NETCOMM, USA., 2007. ISOsystemplus – ISO/HACCP software. Recuperado el 12 de agosto de 2008, del sitio web de Escritura Digital:

TIENDA – NORMAS9000. (2007) ¿Qué son las normas ISO 9001:2000?. Recuperado el 8 de julio de 2008, del sitio web de Escritura Digital:
<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000html>

<http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/Produccion.asp?IDproduccion=142>

<http://www.isosystemplus.com/spa/ISO-HACCP-certification-software.html?gclid=CM3C0-vI9JYCFQSwFQodFRWoYA>

ANEXOS

Anexo A. PRESUPUESTO

Recurso Humano

El salario mínimo \$461.500,00

Costo de hora \$1.922,90,00

Se dedicaran cuatro (4) horas en el día *tres (3) días de la semana (4*3=12 horas)

Doce (12) horas en la semana * cuatro (4) semanas al mes (12*4=48) cuarenta y

ocho (48) horas en el mes * seis (6) meses (48*6=288 horas)

288 horas en seis (6) meses * cuatro(4) = 1152 horas por las cuatro personas

(1152 horas * 1.922,90 costo de hora = \$2'215.180,80)

SUBTOTAL

\$2'215.181, 00

Recursos materiales

Transporte: valor unitario \$2.200,00 tres (3) días a la semana \$2.200*3 días=

\$6.600,00 en la semana

\$6.600 *4 personas = \$26.400, 00 a la semana

\$26.400, 00 * 4 semanas = \$105.600, 00

\$105.600, 00 * 6 meses = **\$633.600, 00**

Fotocopias: Valor por fotocopia \$50, 00 – cantidad 500

500 * 50, 00= **\$25.000, 00**

Hojas para impresión: Un total de **\$250.000, 00**

Horas de Internet: 1 hora diaria

Valor de la hora \$1.500, 00

3 horas a la semana * 4 semanas = 12 horas al mes

12 horas al mes* 6 = 72 horas en seis (6) meses

72 * \$1.500, 00= **\$108.000, 00**

Papelería: Papel, lapiceros, legajadores, etc. **\$109.800.00**

Folletos \$ 100.000.00

Capacitaciones \$1.000.000.00

Asesoras \$2.000.000.00

| | |
|--------------------------------|------------------------|
| SUBTOTAL | \$ 4.226.400.00 |
| Certificación | \$14.000.000.00 |
| Calibración de equipos | \$ 2'500.000,00 |
| Elaboración de manuales | \$ 1'000.000 00 |
| Pre – auditoria | \$ 6'058.419,00 |
| GRAN TOTAL | \$30.000.00.00 |

RESUMEN

| DETALLE | | SUBTOTAL |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| RECURSO HUMANO | | \$2'215.181,00 |
| Salario | | |
| RECURSOS FÍSICOS | | \$4'226.400, 00 |
| Transporte | | |
| Fotocopias | \$633.600, 00 | |
| Hojas para impresión | \$25.000, 00 | |
| Horas de Internet | \$250.000, 00 | |
| Papelería | \$108.000, 00 | |
| Folletos | \$109.800, 00 | |
| Capacitaciones | \$100.000, 00 | |
| Asesorías | \$1.000.000,00 | |
| | \$2.000.000,00 | |
| CERTIFICACION | | \$14.000.000,00 |
| CALIBRACIÓN DE EQUIPOS | | \$ 2'500.000, 00 |
| ELABORACIÓN DE MANUALES | | \$ 1'000.000, 00 |
| PRE – AUDITORIA | | \$ 6'058.419, 00 |
| GRAN TOTAL | | \$30'000.000, 00 |

Anexo B. CRONOGRAMA

CERTIFICACION EN GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA SEGURIDAD, AMBIENTE, CALIDAD Y SALUD (SACS) CONSULTORES LTDA., DE LA CIUDAD DE NEIVA – HUILA.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | JUL-08 | AGO-08 | SEP-08 | OCT-08 | NOV-08 |
|--|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Diagnostico inicial | Claudia, Jasmin, Sirley y Zulma | X | | | | |
| Elaboración de procedimientos | Claudia, Jasmin, Sirley y Zulma | | X | | | |
| Elaboración de manuales | Claudia, Jasmin, Sirley y Zulma | | X | | | |
| Capacitaciones | Claudia, Jasmin, Sirley y Zulma | | | X | | |
| Presentación de documentos para acreditación | Claudia, Jasmin, Sirley y Zulma | | | X | | |
| Calibración de equipos | SACS Consultores | | | X | | |
| Preauditoria | SACS Consultores | | | | X | |
| Auditoria | SACS Consultores | | | | | X |
| Certificación | SACS Consultores | | | | | X |