

Interrelación de la Gestión del conocimiento con el Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Servicios Especiales Guantánamo.

Autor Principal: Lic. Aixa Maria Rodríguez Soto.

Coautores: Lic. Yuneisy Peña Arias.

Lic. Staleydy Welch Arriba.

Institución: Centro de Información y Gestión Tecnológica. Guantánamo.

Dirección: Calle 13 de Junio # 14 e/ 12 y 13 Norte, Reparto Caribe, Guantánamo.

Teléfonos: 381139, 381196, 381602

Correo electrónico: aixa@ciget.gtmo.inf.cu, yuneisy@ciget.gtmo.inf.cu, staleydy@ciget.gtmo.cu

Resumen

En la actualidad todo proceso empresarial gira en torno a una clave: eficiencia y eficacia. Para ello la Gestión del conocimiento es importante a la hora de diagnosticar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 en las entidades, sobre esta idea se sustenta el objetivo de dicho trabajo.

En el se describe la aplicación de la Guía de Diagnóstico. Ella arroja una serie de no conformidades en las cuales debe trabajar la empresa, además se sugieren acciones que pueden servirle a la entidad como referencia para confeccionar su plan de acción e implementar el Sistema.

En el proyecto se aprecia un proceso de retroalimentación, se adquieren conocimientos y habilidades, hay libertad para dialogar. Se utilizaron técnicas de revisión de documentos, observaciones directas, entrevistas, tormentas de ideas. Este servicio es vital para perfeccionar la prestación de servicios de consultoría del .CIGET.

Introducción

Hoy en día se utiliza frecuentemente el término de Gestión del Conocimiento debido a factores que inciden en la evolución empresarial. Su uso se refiere tanto desde el punto de vista de la organización empresarial como desde la aproximación de las tecnologías de la información, las organizaciones se ven enfrentadas a la imperante necesidad de establecer ventajas competitivas de largo plazo, las cuales puedan adaptarse, en su naturaleza, a los cambios que su entorno de acción les exige. Es por ello que el logro de una correcta gestión del conocimiento depende del uso que se le de a los conocimientos.

"La gestión del conocimiento es la capacidad de la organización para crear nuevos conocimientos, diseminarlos y encapsularlos en productos, servicios y sistemas".

Ángel L. Arbonies, presidente de Cluster del Conocimiento ".Por tal motivo se hace necesario lograr en el trabajo de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad de modo implícito, explícito y práctico encaminar a la organización de forma consciente a el reconocimiento de las cualidades en las personas y grupos de la organización, la combinación específica de conocimientos conceptuales, operacionales e instrumentales, las diferentes alternativas para utilizarlos, sentir la necesidad del grupo, organización o sociedad, asociada a la problemática u oportunidad de integrar, con espontaneidad, esas necesidades sociales y sus intereses personales vincular esa motivación extrínseca con la intrínseca relativa a la creación de soluciones o generación de nuevos conocimientos experimentar la voluntad o deseo de compartir con los demás el proceso creativo.

Desarrollo

Objetivos.

A continuación se dan a conocer los objetivos de dicho trabajo:

- Mostrar una fotografía analítica de la situación actual de la entidad en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Orientar a la entidad en el análisis de la integración Gestión del Conocimiento con la Gestión de la Calidad.

Materiales y Métodos.

Para realizar este trabajo se utilizó la Guía de Diagnóstico con los requisitos establecidos en las normas NC-ISO 9001:2001, NC-ISO 9004:2001, ISO-TR 10013:2002 e ISO 19011.2002 y las normas cubanas obligatorias sanitarias de alimentos aplicables a la entidad.

Para la aplicación del diagnóstico en las áreas se utilizaron las técnicas de revisión de documentos, observaciones directas, entrevistas, tormentas de ideas para determinar cuales son las insuficiencias en torno a la calidad de los servicios y fotografías digitales

Resultados obtenidos

En la aplicación del diagnóstico en cada una de las áreas, se detectaron una serie de no conformidades en las cuales debe trabajar la empresa para implementar el mismo. En el de este informe se muestran las mismas.

Plan de acción

De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico se recomienda a la empresa implementar las acciones siguientes.

- Elaborar un plan de acción para darle solución a los problemas encontrados en el diagnóstico y que se detallan en el y elaborar un informe mensual sobre el cumplimiento del mismo.
- Elaborar el cronograma de implantación del SGC, así como el de elaboración de la documentación ver **Anexo A**.
- Crear el grupo de implantación del sistema (Grupo ISO 9000)
- Crear y poner en funcionamiento el Movimiento de los Comités de la Calidad en cada una de las Unidades que prestan servicios en la empresa.
- Capacitar al personal de la empresa en la interpretación de la norma NC-ISO 9001:2001.
- Capacitar a los técnicos, especialistas y dirigentes de la empresa en temáticas de Gestión de la calidad, tales como:
 - **Uso de técnicas básicas**
 - **Higiene de los alimentos.**
 - **Calidad de los servicios.**
 - **Mejoramiento de la calidad**
 - **Gestión por procesos**
- Preparar a la organización para el cambio, realizando actividades de divulgación en las áreas a través de:
 - **Conversatorios**
 - **Talleres**
 - **Murales**
 - **Reuniones**
 - **Concursos**
 - **Boletines informativos**
- Acreditar con la ONN los auditores internos del SGC.
- Definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir la estructura del área de calidad de la empresa y de cada UEB
- Elaborar la política y los objetivos de la calidad para los servicios, los generales de la empresa y los específicos de cada área.
- Definir la estructura de la organización.
- Definir la estructura documental del SGC tomando como base la documentación que se recomienda en este informe.
- Recopilar toda la documentación disponible, incluyendo la legal y reglamentaria aplicable a la empresa.
- Realizar un estudio para identificar los procesos que se realizan en la empresa.
- Elaborar la documentación del SGC de acuerdo al cronograma de elaboración de la misma.
- Vincular el Sistema de Gestión de la Calidad a los sistemas de pago y a la evaluación del desempeño de los trabajadores.
- Entregar los recursos necesarios para la implantación de los procesos del SGC, así como la documentación y monitorear la efectividad de la misma en la aplicación práctica de cada documento y realizar un seguimiento de las no conformidades detectadas y las acciones correctivas a aplicar.

- Elaborar un informe mensual sobre el cumplimiento del cronograma de implantación del SGC y la efectividad de los procesos y documentos implementados en el periodo dándole seguimiento a las no conformidades detectadas.
- Ejecutar al menos 2 auditorías internas antes de solicitar la certificación para ir ajustando el SGC.
- Ejecutar al menos una revisión del SGC por la dirección antes de solicitar la certificación para ir ajustando el SGC.
- Elaborar planes de mejora continua en cada una de las áreas, a medida que se valla implantando el SGC.
- Realizar una auditoría de aval con un órgano competente antes de solicitar la certificación del SGC.
- Solicitar la auditoría de certificación al órgano competente.

Documentación del SGC requerida por ISO 9001:2001

- Política de calidad documentada
- Objetivos de calidad documentados
- Manual de la Calidad
- Procedimientos documentados requeridos por ISO 9001
- Documentos necesarios para asegurarse de la planificación, operación y control eficaz de los procesos (Fichas de proceso, mapa de proceso, normas de especificaciones de la calidad, proceso tecnológico y planes de la calidad).
- Instrucciones de trabajo para cada puesto que lo requiera (Se recomienda que cada puesto de trabajo de las áreas productivas tenga su instrucción de trabajo)
- Registros requeridos por ISO 9001

Contenido sugerido del Manual de Calidad

1. Caracterización de la empresa.
2. Misión.
3. Visión.
4. Política de la calidad.
5. Alcance del SGC.
6. Justificación de las exclusiones de la sección 7 si las hubiere.
7. Organigrama.
8. Mapa de procesos, incluyendo los procesos del negocio y los de apoyo, y breve
9. Descripción del propósito de cada uno y la interacción entre ellos.
10. Estructura del SGC y listado de los documentos que lo componen (procedimientos, registros, instrucciones, fichas de procesos ó la referencia a los mismos).
11. Matriz de responsabilidades

Procedimientos obligatorios según NC-ISO 9001:2001

1. Control de los documentos.

2. Control de los registros.
3. Auditoria interna.
4. Control del producto no conforme.
5. Acción correctiva.
6. Acción preventiva.

Procedimientos sugeridos (en adición a los mandatarios y que son de carácter voluntario)

1. Revisiones del SGC por la dirección.
2. Procedimiento para revisar y aceptar contratos o pedidos.
3. Procedimientos para la planificación, revisión, verificación, validación y cambios del diseño y desarrollo del producto
4. Procedimiento para las compras. , evaluación de proveedores, incluyendo los criterios de aceptación y el mantenimiento de la aprobación
5. Procedimiento para la identificación y trazabilidad de los productos.
6. Procedimientos para la planificación y control de la producción y para el control de los procesos de realización.
7. Procedimientos para el uso y control de los dispositivos de seguimiento y medición.
8. Procedimientos para la manipulación, embalaje, almacenamiento y entrega de los productos terminados al cliente.
9. Procedimientos para la medición y evaluación de la satisfacción de los clientes.
10. Procedimiento para el monitoreo y medición de los procesos y los productos terminados.

Contenido sugerido de los procedimientos

- Título.
- Objetivo y alcance.
- Términos y definiciones (Cuando lo requiera).
- Responsabilidades.
- Requisitos del personal (Cuando lo requiera).
- Recursos (Cuando lo requiera).
- Procedimiento.
- Anexos.
- Referencias (Cuando lo requiera).

Conclusiones

Las informaciones obtenidas durante la aplicación del diagnóstico en dicha entidad, posibilitaron el cumplimiento de los objetivos trazados pues se emplearon correctamente las herramientas

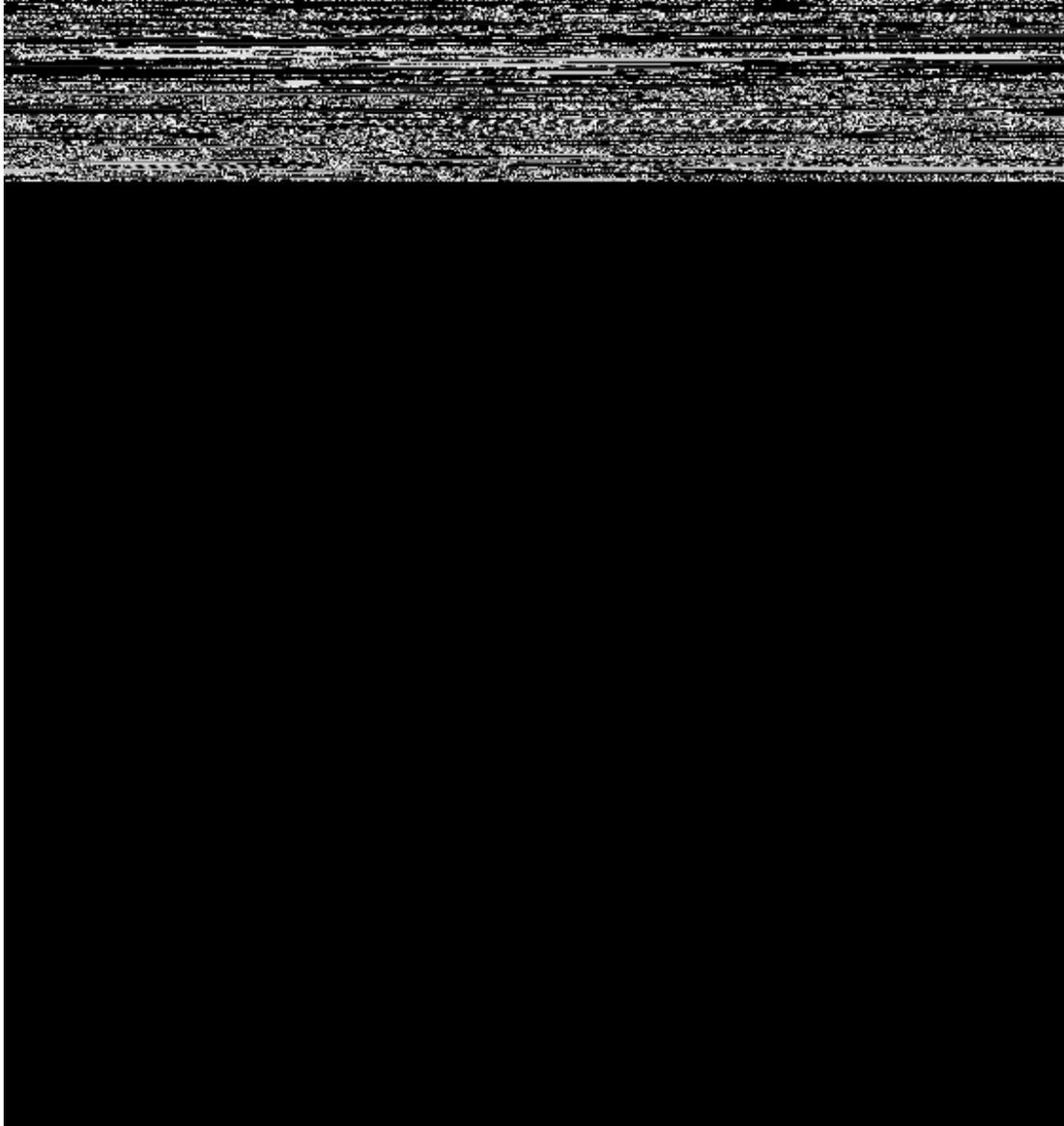
mencionadas teniendo en cuenta los recursos con que cuentan en estos momentos la entidad y permitieron arribar a las siguientes conclusiones:

- No existe una cultura apropiada en materia de Calidad y no se garantiza el cumplimiento de los principios de gestión de este sistema, carece de suficiente equipamiento tecnológico para la elaboración de los alimentos lo cual dificulta el funcionamiento de la calidad, la manipulación de los alimentos no se realiza en las mejores condiciones de trabajo, la fuerza de trabajo es insuficiente, pues solo hay una persona representante de la calidad en toda la empresa, no se determinan los clientes objetivos y potenciales ni se desarrollan las características del producto que respondan a las necesidades del cliente.
Con respecto a la documentación se carece de la mayoría de los registros de control para asegurar que se trabaje bajo condiciones controladas, así como no poseen los procedimientos establecidos en la NC-ISO 9001:2001. Es muy importante que la organización trabaje para la solución de los problemas detectados en este diagnóstico a fin de demostrar conformidad con los requisitos establecidos en la en la NC-ISO 9001:2001.
- Para el logro de una verdadera competitividad y eficiencia en las condiciones actuales de limitaciones de financiamiento, es preciso incorporar a la cultura de las organizaciones el activo intangible conocimiento de forma integral a las necesidades de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

ALBERS, S., COHEN, S.G. y MOHRMAN, A.M. JR. (1995). *Designing team-based organizations: New Forms of*



Fernández Hatre Alfonso. Manual y Procedimientos de un Sistema de Calidad. ISO 9001:2001. Centro para la Calidad. Asturias.

Informe Técnico ISO/TR 10013: 2001 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.

Madrigal B. Juan. LRQA Cuba. Lloyd's Register. Implementación del SGC de acuerdo a los requisitos ISO 9001:2000. Guía práctica.

NC-ISO 9001:2001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

NC-ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

