

**INFORME DE MEJORAS PARA EL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD
AÑO 2008**

Desde inicios del año 2008 se ha venido analizando detalladamente el sistema de gestión de calidad, con el fin de identificar posibles cambios que ayuden al mejoramiento del sistema de manera que sea más ágil, y entendible.

La metodología a seguir es revisar la documentación existente, los registros y a través de pequeñas entrevistas con el personal generar una lluvia de ideas de posibles cambios para que ellos adopten más fácilmente el sistema.

Después de la revisión de la documentación y los registros se proponen los siguientes cambios:

- ✓ Actualizar Manual de funciones con perfiles de cargos con el fin de remplazar el formato actual de descripción de cargos que es muy ambiguo.
- ✓ Socializar el formato de caracterización de procesos, de manera que se puede identificar a través de un grafico las entradas, el proceso y la salida.
- ✓ Mejorar todos los indicadores de gestión ya que casi siempre se presenta la eventualidad de 100% por lo que se hace percibir que estos indicadores son más de cumplimiento y no de mejora.

A través de las pequeñas entrevistas con el personal, ellos afirman que manejan el sistema que fue difícil adaptarse a tantos formatos pero que a partir de la implementación del sistema de calidad las tareas se han tornado más fáciles.

Ellos han propuesto algunos cambios que a continuación de mencionan para que el sistema sea más amigable con ellos:

- ✓ Crear una carpeta que se titule "DOCUMENTOS ESENCIALES" que contengan los documentos del sistemas más usados (formatos, instructivos y procedimientos)


ordenados por números para que sean más fácil de ubicar y utilizar, tal y como se encuentran en el listado maestro de documentos.

- ✓ Adicionar a los procedimientos un flujograma para que sea más entendible y fácil de asimilar el mismo.

Además del sistema de gestión de la calidad se recomienda mejorar otros aspectos de la organización que van ligados al sistema y que ayudan a dar luces a la organización como es replantear la MISION, VISION y OBJETIVOS de la empresa.

Vale la pena destacar que el sistema de gestión de calidad de ESAO Y JUAN AMADO LIZARRAZO ha sido dinámico, ha desarrollado acciones preventivas y auditorias que le han permitido mejorar y ser más eficientes, que la coordinación de calidad está disponible a todo el personal que colabora con la gestión, adicionalmente procura porque el personal de la organización no vea a calidad como un obstáculo sino como una herramienta que estandariza procesos y los hace más sencillos.

El presente informe fue realizado el 17 de abril de 2008 por el auxiliar en práctica de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA, EDWARD FERNANDO MUJICA Q, el mismo fue revisado por el coordinador de calidad de las firmas ESAO – JAL.



SAUL ALBERTO FLOREZ RUBIO
COORDINADOR DE CALIDAD
ESAO – JAL