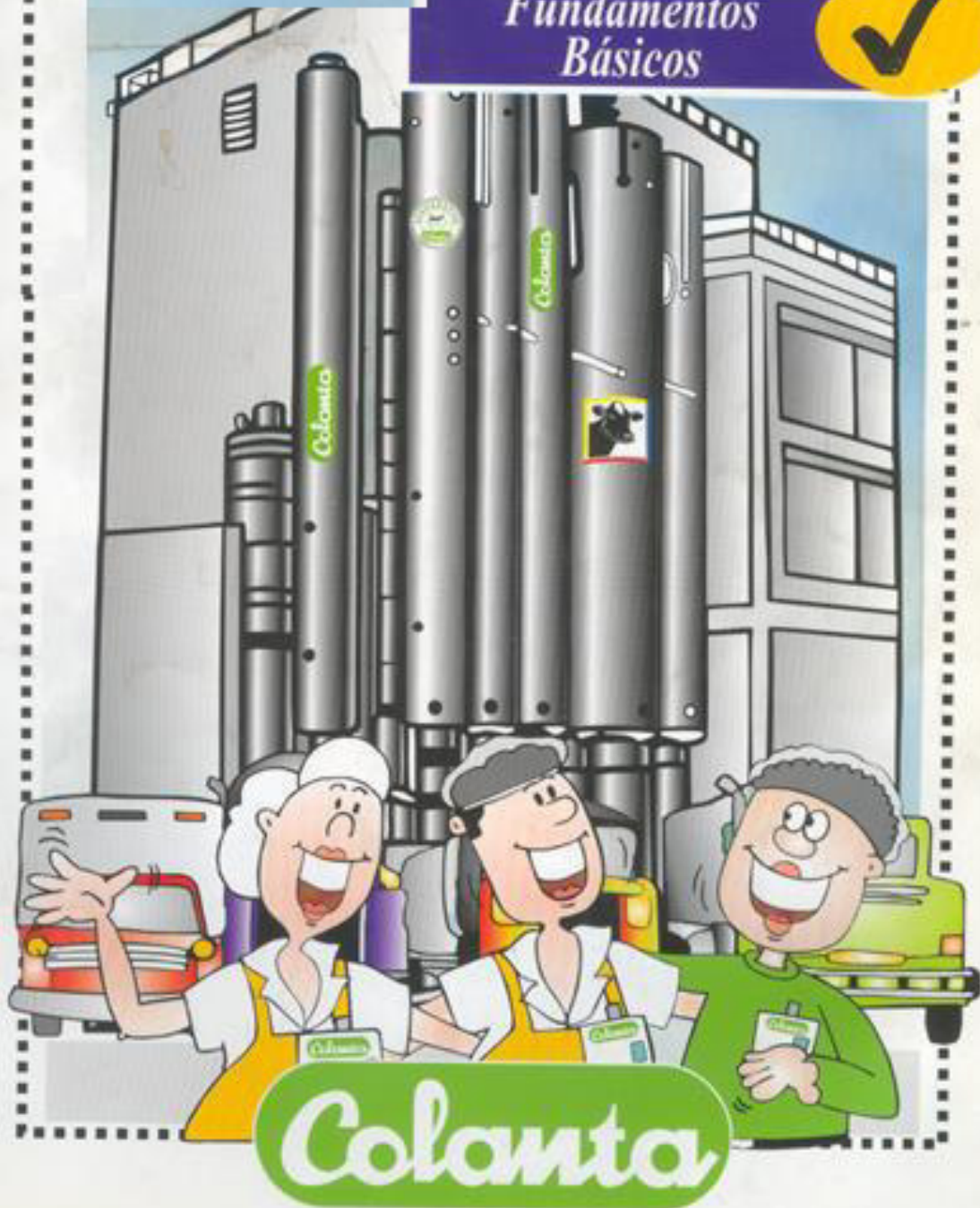


Nuestro Sistema de Calidad

*Fundamentos
Básicos*





Colanta

S a b e M á s

INTRODUCCIÓN

La cartilla contiene los conceptos básicos para comprender la calidad como elemento fundamental en el desarrollo de La Cooperativa y de cualquier organización.

*El personaje **PasterISO** representa al trabajador de COLANTA, que enseña el mejoramiento continuo de la calidad. Es un asociado que trabaja para ofrecerle lo mejor al cliente, brindándole confianza y satisfacción con los productos y servicios.*

En esta cartilla, los asociados trabajadores encontrarán la explicación de los principales conceptos que intervienen, para que COLANTA prosiga con la cultura orientada a la calidad y el mejoramiento continuo.

Tener claridad sobre los conceptos implica que todos nos comprometamos a trabajar en función de la CALIDAD y participemos activamente dentro del sistema de calidad.

Jenaro Pérez G.
Gerente General

Hola **ISOLina** y Melgu**ISO**,
soy Paster**ISO**,
tu nuevo compañero de
trabajo, soy el pregonero
de la Calidad y del
Mejoramiento continuo.

¡Calidad!
¿y eso qué es?



La calidad es el resultado de lo que hacemos
diariamente, para ofrecer a nuestros clientes
productos y servicios de la misma forma y
características que éstos los requieren,
proporcionándoles satisfacción y confianza.



¿Eso significa que las personas hacemos la calidad?

Así es.

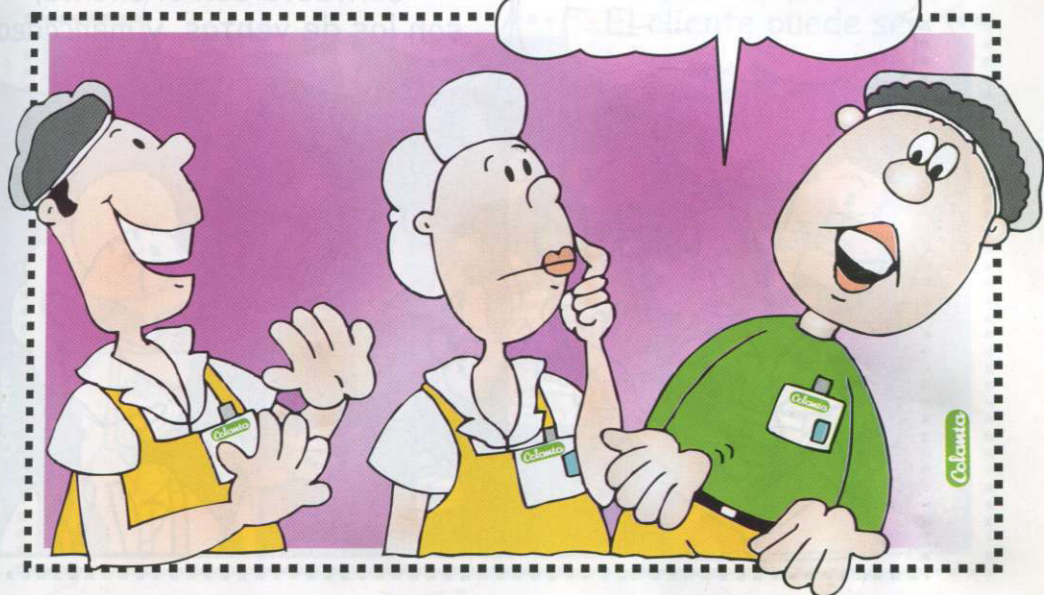
Bueno, pero ¿eso aplica para nosotros?



¡Claro que sí!! Melgu**ISO**, cada producto de Colanta que llega a las manos del cliente y a los consumidores, se crea a partir del aporte de todos los que trabajamos para La Cooperativa. De nosotros depende que el resultado final cumpla con las normas de calidad, satisfaga y genere confianza al cliente.



Entre todossss... Mmmm
¿y esto cómo se logra?



Mira, en el trabajo siempre
hacemos algo por alguien.
Es así como el compromiso
de todos se constituye
en la esencia de la calidad.

PasterISO,
¿Para quién traba-
jamos nosotros?



Siempre lo hacemos
para nuestros clientes.

Ah, pero a ese nunca lo veo, ni siquiera lo conozco, los únicos que tienen contacto con el cliente, son los de ventas y mercadeo.



No, te equivocas, **ISO**lina,
todos dentro de La Cooperativa
somos clientes y a su vez
proveedores de alguien.



¿Cómo????
¿Tenemos dos
identidades???

No te preocupes
Melgu **ISO**,
déjame explicarte.
El cliente puede ser:



Cliente Externo:
es aquel que está por
fuera de La Cooperativa
y recibe nuestro
producto o servicio.



Cliente Interno:
Es aquel que está dentro de
La Cooperativa, el que sigue en la
cadena de producción o cualquiera
que recibe el trabajo que otro hace.



Eso significa que yo soy
el cliente de mi compañero
de trabajo ...



¿Pero también soy
el proveedor de otro
compañero cuando
le entrego el
resultado de mi trabajo?

Así es, lo que significa
que la persona a la
que le entregas tu
trabajo se llama
tu cliente.



En conclusión mi querido compañero,
a lo largo de los procesos,
todos debemos cumplir con ciertos
requisitos como proveedores,
y a su vez, nos deben
responder otros como clientes.



Bueno, y
¿qué es lo
que desea o exige
nuestro cliente?

El cliente desea el producto
que ha solicitado y paga
por la satisfacción que
le produce el cumplimiento
de sus requerimientos.



Sus reque.....
¿qué?

Sus requerimientos, es decir
las exigencias, condiciones o
aspiraciones de nuestro cliente
(interno o externo).
Estos se refieren básicamente
a las características del
producto, la calidad, el tiempo
de entrega, el costo, entre otros.



PasterISO entonces
¿cómo debe ser ese
producto o servicio?

Como ya te he dicho, de acuerdo
con los requerimientos,
que se identifican por medio
de la investigación de las
necesidades del cliente.



Para investigar
las necesidades
del cliente,
¿qué tenemos
que hacer?

Si el cliente es externo debemos
hacer estudios de mercado,
por medio de encuestas que
me permitan identificar
lo que él quiere o necesita.



Con el cliente interno también
debo comunicarme
permanentemente
para no desviarme
de sus requerimientos.



Ah, ¡preguntándole
mucho!

Si, pero también es
necesario escucharlo.
A través de la comunicación
facilitamos la calidad,
por eso es importante que
aprendamos a escuchar.



Saber escuchar es algo clave para nuestras relaciones interpersonales; además, es algo indispensable para el proceso de mejoramiento continuo que vivimos en nuestra cooperativa; para ello, se requiere una coordinación entre clientes y proveedores. Esto no lo logramos sino escuchándonos completa y correctamente.



¿Qué pasa cuando no escuchamos bien?

ISOlina, cuando no escuchamos adecuadamente se produce una distorsión del mensaje.

Lo mismo ocurre cuando no tenemos claras las ideas o se usan inadecuadamente los medios de comunicación.



¿Cómo hacemos para corregir esto?

SESENTA

SESENTA

SESENTA

SESENTA





Comprendiendo
correctamente
lo que el cliente quiere
o necesita.



Colanta

Una vez conozcamos los requerimientos del cliente
tenemos que asegurarnos que comprendimos bien
lo que él nos pide.

cuando ya estamos seguros, lo documentamos,
es decir, lo escribimos para que no se nos olvide.
Luego pasamos a definir las características que
debe reunir nuestro producto o servicio para
satisfacerlo y generarle confianza.



Colanta

Pero, ¿cómo puedo
estar seguro de
que estoy haciendo
bien mi trabajo?



Para estar seguros
de que estamos haciendo
bien nuestro trabajo,
es necesario verificarlo.

Ve..ri..fi..car..lo?



Si verificarlo, esto significa que después de que tenemos por escrito los requisitos del cliente, debemos comparar permanentemente si lo que estamos haciendo es igual a lo que el cliente ha pedido.

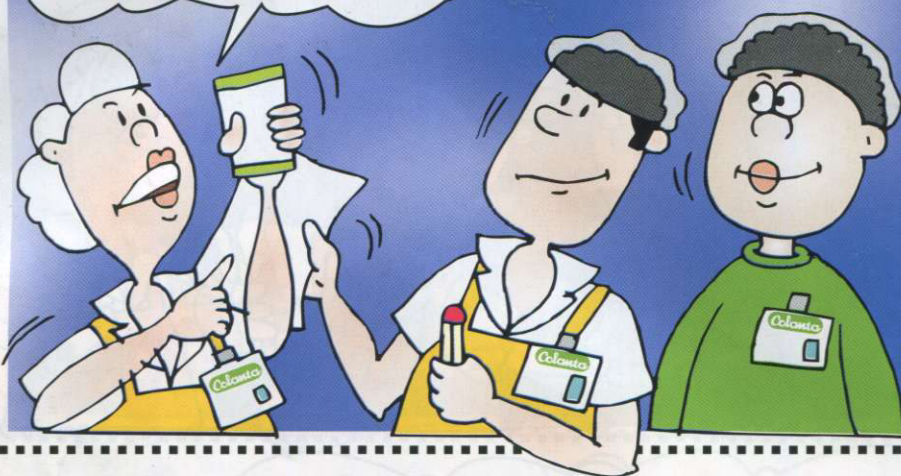


Otra forma de verificar es preguntándole a nuestro cliente: ¿Esto es lo que usted necesita?.... Saben lo que pasaría si nuestro cliente no está de acuerdo?

¿Qué pasa cuando el cliente no está satisfecho?



Si el cliente no
está conforme con lo
que estamos haciendo,
debemos corregirlo
para ajustarlo a lo
que él necesita.



si nuestro cliente
está de acuerdo,
entonces podemos
continuar
desarrollando
nuestro proceso.



Recuerda que si no haces tu trabajo de acuerdo con sus requerimientos, no lo puedes satisfacer y él no tendrá confianza en lo que le entregas.



Uf!, ¿Entonces debo estar cada minuto preguntándole a mi cliente lo que él desea?



No necesariamente, pero debes preguntarle al iniciar tu trabajo, durante el proceso o por lo menos cuando tengas dudas acerca de cómo hacer el trabajo, para evitar que hagas las cosas de manera diferente a como te las han pedido. Es recomendable que verifiques también el proceso antes de entregárselo al cliente Tomando acciones correctivas si es necesario.



¿Y qué puede ocurrir cuando no hacemos nuestro trabajo con calidad?



Colanta

Colanta

ISOlina, cuando no hacemos las cosas bien desde la primera vez, vienen los reclamos, las correcciones, los desperdicios, las repeticiones, los disgustos, las pérdidas y el aumento de costos, y lo más crítico, el cliente pierde la confianza en lo que hacemos. Esta situación hace que el cliente busque otros proveedores que lo puedan satisfacer.



Colanta

¿ Saben lo que
pasaría
si los clientes
no nos
prefieren?

?

Uf, muy grave, a quién
le entregaríamos
nuestros productos?



Si, muy grave,
lo que significa
que tu trabajo
perdería sentido.





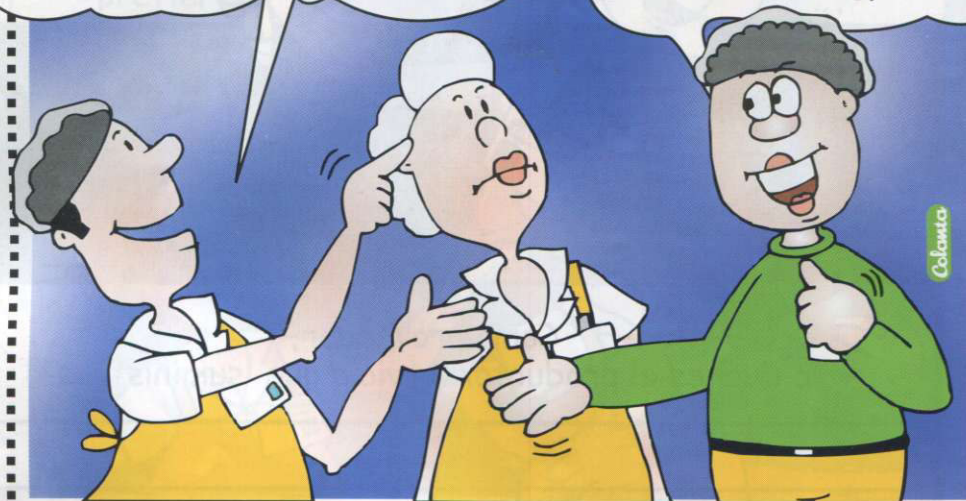
Colanta

Como proveedor,
¿Cuál es el producto/servicio que suministras?

¿A quién entregas tu producto o servicio,
es decir, quién es tu cliente interno?

Ahora dime, ¿cuáles son los requerimientos que tu cliente interno te hace, con respecto al producto que le entregas?

¿Te refieres a los requerimientos que como proveedor me hace mi cliente?



Sí, así es.
MeIGUIISO



Las características del producto
o servicio que mi cliente desea son:

Con base en sus requerimientos, ¿cómo crees
que le puedes generar confianza a tu cliente interno?



¿Cuál es el producto/servicio que te entrega tu proveedor interno?













¿Cuáles son los requisitos de calidad que deben cumplir los productos o servicios que te entrega tu proveedor?











¿Le has hecho
saber a tu proveedor
cuales son tus
especificaciones?

Mnnn.....



Bueno, si no lo has hecho,
recuerda que es importante
hacerlo, no lo dejes pasar
por alto nunca, al igual que
los requerimientos que tu cliente te hace.



PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CALIDAD



Desarrollando el trabajo
con calidad en cada una de
las etapas, aseguramos
que el resultado final
será un producto
o servicio con calidad.



¿A qué te refieres
PasterISO cuando dices
Asegurar la Calidad”?

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Según las normas
ISO 9000,
asegurar la calidad,
significa demostrar
mediante evidencias
a nuestro cliente,
sea interno o externo,
que hemos cumplido
con sus requerimientos
y que estamos en
condiciones para
cumplirle siempre
de igual o mejor forma
como él lo ha solicitado.

¿Cómo podemos aportar
entre todos para
asegurar la Calidad?





Calidad
Requerida

=



Calidad
Planeada

=



Calidad
Producida



Para lograr el objetivo de asegurar la calidad, es necesario que trabajemos en equipo para que la calidad requerida por el cliente, sea igual a la calidad planeada o diseñada e igual a la calidad producida.

Además de un equipo de trabajo, ¿qué recursos debo tener en cuenta?



El producto lo vamos realizando en los distintos puestos de trabajo.

Se requiere de un proceso en el cual haya total coordinación entre todos y cada uno de sus elementos: materiales, máquinas o equipos, mano de obra, métodos de trabajo y medio ambiente, todo esto hace parte de nuestro Sistema de Calidad, de acuerdo con las normas ISO 9000.



Mano de obra



Materiales



Métodos de trabajo



Maquinaria y equipos



Medio ambiente



Como puedes apreciar tu trabajo y en general el de todos los que trabajamos para La Cooperativa, hacemos parte de un proceso cuyo resultado final será un producto o servicio para el cliente.



Para la implementación efectiva del Sistema ISO 9000, el mejoramiento tiene que ser visible, por lo tanto no podemos quedarnos en aspiraciones e ilusiones, sino respaldarlo con propósitos que podamos medir y evaluar. Para ello, es necesario que contemos con la MISIÓN, Y la POLÍTICA DE CALIDAD, que soporten y definan el norte de lo que somos y lo que tenemos que hacer para proyectarnos en el futuro y ser reconocidos como una cooperativa de calidad ... una cooperativa de categoría mundial.



Misión



Visión



Política
de Calidad



Objetivos



Metas

PasterISO
¿qué
necesitamos
para el
Mejoramiento
de la Calidad
de nuestro
trabajo?

¿Qué
es la
Misión?



- La misión define quiénes somos, qué hacemos, para quién lo hacemos y a través de qué lo hacemos.
- La misión describe la razón de ser de La Cooperativa, responde a las expectativas de los clientes, consumidores, asociados trabajadores y productores y a la comunidad en general.
- Definir qué hacemos implica conocer las necesidades que La Cooperativa trata de satisfacer.
- Determinar para quién lo hacemos, es identificar nuestro cliente, el que recibe nuestro producto o servicio.
- Describir a través de qué lo hacemos, significa cómo La Cooperativa llevará sus productos y servicios a sus clientes.

PasterISO,
tenemos definido
¿cuál es
nuestra misión?



La Política de Calidad, es uno de los
requerimientos de las normas ISO 9000.

• Misión •

Somos una cooperativa líder del Sector Agroindustrial que posibilita el desarrollo y bienestar de los asociados productores y trabajadores, a través de una oferta integral y oportuna de productos y servicios, como la mejor opción en la relación calidad – precio, para satisfacer las necesidades de los clientes en el contexto nacional, con proyección internacional.

Para ello contamos con la tecnología apropiada y un talento humano visionario, comprometido con los valores corporativos, la preservación del medio ambiente y la construcción de un mejor país.



Ahora veamos
nuestros
valores corporativos



•Valores•



Solidaridad



Participación



Equidad



Honestidad



Lealtad



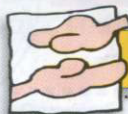
Responsabilidad



Respeto



Mística



Confianza



Trabajo en Equipo

Ah, ¡a! Ya le veo más sentido a todo esto, pero entonces ¿en qué consiste la Política de Calidad?



Colanta



La Política de Calidad,
es el propósito
y el compromiso que tiene
La Cooperativa
con respecto a la calidad,
expresados de manera formal
por la Alta Gerencia.

La Política de Calidad debe
estar acorde con la razón de ser
de La Cooperativa, es decir con la Misión;
esto es, satisfacer los requisitos
de los clientes, tanto internos
como externos.

¿Y nuestra
Política de
Calidad
cuál es?



• Política • de calidad



Generar una cultura orientada al **mejoramiento continuo** de los procesos y a la **prevención** de eventos que puedan afectar la calidad.

Con

capacitación y entrenamiento permanente, nos esforzamos por adquirir conocimientos y habilidades.

Para

Satisfacer y brindar confianza a los clientes, asociados productores y asociados trabajadores con nuestros productos y servicios.



Colanta



Uf, pero para
implementar
y mantener la
Política de Calidad
iyo no puedo sola!

¡Claro que no!, es
necesario que
trabajemos en equipo si
queremos mejorar
continuamente,
y trabajar con calidad.

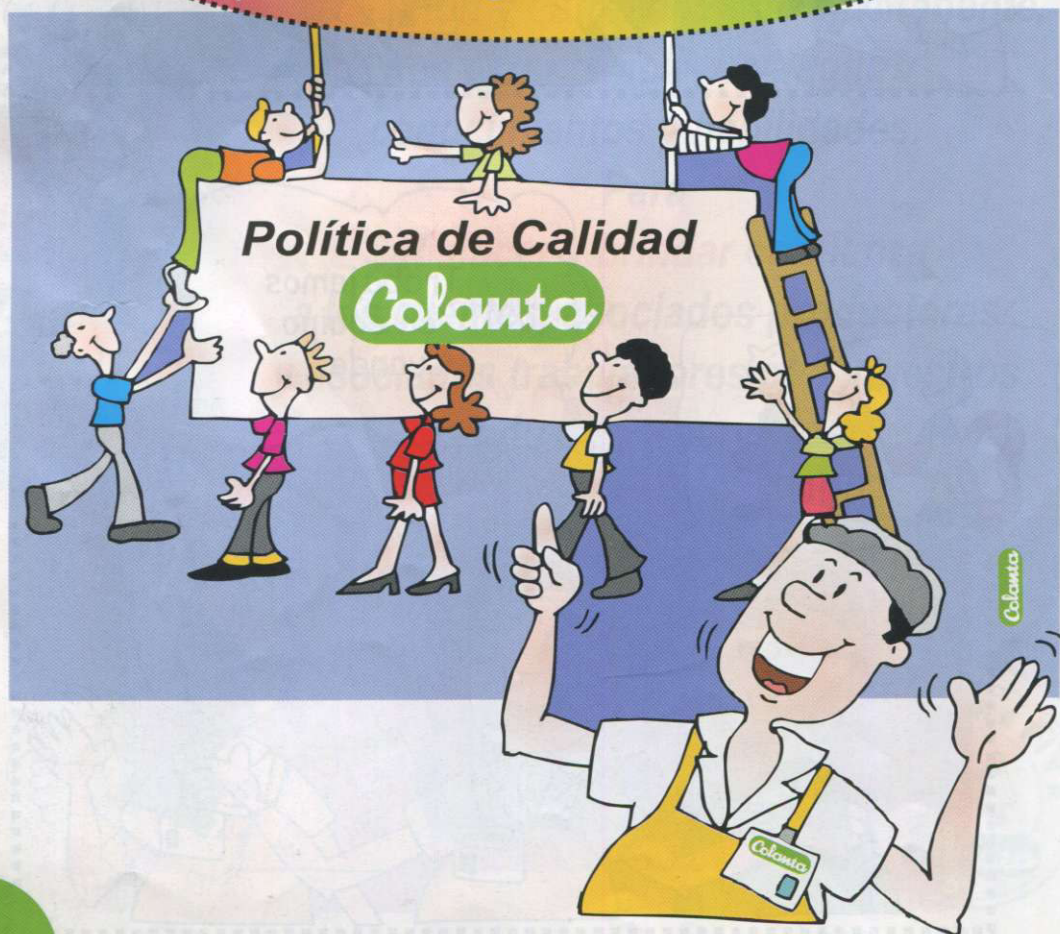


Trabajamos
en equipo
cuando.....



-Trabajamos por el logro de un objetivo común.
-Trabajamos sincronizados, con una misma forma de proceder, es decir con el mismo método.
-Decidimos juntos, sin individualismo, con base en hechos y no en suposiciones.
-Estamos abiertos a dar y a recibir información.
-Todos trabajamos para asegurar la calidad.

Trabajar en equipo es uno de los factores básicos para que nuestro sistema de calidad permanezca asegurado en el tiempo.





¿Qué más podemos ganar con el trabajo en equipo?



Podemos conocer procesos desarrollados por otros compañeros de trabajo.



Es un factor básico para garantizar que nuestro sistema de calidad permanece asegurado en el tiempo.



Adquirimos conocimientos.



Desarrollamos habilidades a la hora de tomar una decisión.



Mejoramos nuestras relaciones interpersonales.



Nos sentimos más orgullosos de La Cooperativa.



Encontramos apoyo en los demás cuando tenemos alguna dificultad.



Estamos satisfechos y seguros de hacer bien las cosas.

Para trabajar en equipo es necesario
cambiar nuestra forma de pensar:
Si somos personas de mente cerrada,
evitamos mejorar.

Para que podamos ser más creativos
cada día, debemos evitar
actitudes como:

- Nunca lo habíamos hecho así....
- Si eso fuera factible, ya lo habrían
hecho otros...
- Ya lo hemos intentado todo...
- Eso es soñar demasiado...
- Todo eso es pura teoría....
- Propuestas como esas hay infinitas...
- Lo que sabemos es que eso
no puede ser....
- Eso cuesta trabajo....



Nuestras propuestas de
mejoramiento son buenas

¡ COMUNIQUÉMOSLAS !

para que éstas sean
analizadas
y desarrolladas,
en lo posible.



Compañero recuerda siempre que al ser la calidad un principio base de nuestra diaria labor, de nuestra cultura, lograremos ver una nueva forma de vivir y sentir nuestro trabajo.

No seremos alguien más... seremos diferentes, pues somos gente de calidad y pertenecemos a una cooperativa de calidad.

Bajo este sentido, la calidad enmarcará los objetivos que buscamos como personas, como equipo de trabajo y como organización.

Amigo PasterISO, gracias a ti he podido comprender que trabajar con calidad debe ser nuestro punto de referencia permanente, para orientar el logro de cada uno de los procesos que desarrollamos para La Cooperativa.



Hasta pronto
ISOlina y Melgu**ISO**
y espero que
le saques mucho
provecho a lo que
has aprendido
a través de esta cartilla
para la efectiva
implementación del
Sistema de Calidad
ISO 9000.





Sistema de Aseguramiento de la Calidad ISO - 9002

EVALUACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD

Fecha: _____

División: _____

Departamento: _____

Sección: _____

NOMBRE: _____

CÉDULA: _____

CARGO: _____

1. Identifique cuáles son los principales elementos que hacen parte de nuestra Política de Calidad

- a) Trabajo en equipo, Procedimientos, Auditorías.
- b) Mejoramiento continuo, Capacitación y Entrenamiento, Satisfacción y Confianza.
- c) No conformidades, Inspección, Reproceso.

2. ¿Con cuáles de las siguientes opciones crees que podríamos aplicar la Política de Calidad, para garantizar su implementación y permanencia en La Cooperativa?

- a) Que todos desarrollemos el trabajo de acuerdo con lo que creamos que deba hacerse.
- b) Cumpliendo los procedimientos y llevando registros de calidad.
- c) Controlando permanentemente los procesos y cumpliendo las normas higiénicas, antes de entregar el producto al cliente.
- d) Trabajar individualmente sin consultar al cliente.
- e) Numerales b) y c)

3. Relacione cada uno de los elementos de la columna izquierda con el concepto más indicado de la columna derecha.



COLUMNA A

COLUMNA B

1 Mejoramiento Continuo	()	Aprendizaje práctico en el puesto de trabajo.
2 Prevención	()	Quien pertenece a La Cooperativa y recibe el producto o servicio de otro compañero de trabajo.
3 Calidad	()	Quien está por fuera de Colanta y recibe los productos y servicios que desarrolla La Cooperativa
4 Capacitación	()	Resultado de ofrecer al cliente productos y servicios que cumplan con los requerimientos de calidad.
5 Entrenamiento	()	Controlar los procesos para hacer las cosas bien desde la primera vez.
6 Satisfacción y Confianza	()	Aprendizaje permanente para mejorar el desempeño laboral.
7 Cliente Interno	()	Acciones que permiten ver con anticipación posibles no conformidades que afectan la calidad.
8 Cliente Externo	()	Conjunto de características requeridas por el cliente y que hacen parte de las especificaciones del producto.

Elaboró (Firma del trabajador) _____

Revisó (Jefe Inmediato) _____

Nuestro Sistema de Calidad

*Fundamentos
Básicos*



Colanta



Medellín Calle 74 No. 64A - 51
Barrio Caribe Teléfono: 441 41 41 - 441 9000
www.colanta.com.co
E-mail: colanta@colanta.com