

“MANUAL DE CALIDAD PARA MICROEMPRESA DE PRODUCTOS DE ASEO”

INFORME FINAL DE LA OPCIÓN DE GRADO

LAURA LINETH NIÑO CHIVATÁ

Fisioterapeuta

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE CALIDAD**

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 21 DE 2014

“MANUAL DE CALIDAD PARA MICROEMPRESA DE PRODUCTOS DE ASEO”

LAURA LINETH NIÑO CHIVATÁ

Fisioterapeuta,

Director:

LEONARDO JUAN RAMÍREZ LÓPEZ

Jefe División de Desarrollo Tecnológico e Innovación

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE INGENIERÍA

DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACIÓN DE CALIDAD

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 21 DE 2014

MANUAL DE CALIDAD PARA MICROEMPRESA DE PRODUCTOS DE ASEO

QUALITY MANUAL FOR SMALL BUSINESS GROOMING PRODUCTS

Laura Lineth Niño Chivatá
Fisioterapeuta
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700623@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo dar a conocer el manual de calidad implementado a una microempresa de productos de aseo, teniendo en cuenta que el personal de esta compañía presenta algún tipo de discapacidad, ya sea física, visual, o cognitiva; debido a que la compañía inicia su proceso, es necesario llevar a cabo los procedimientos de manera estructurada, dando cumplimiento a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008. Dentro de este artículo se describen los parámetros que fueron utilizados para la elaboración del manual para la microempresa “Amigos Sin Fronteras”, con el fin de ejecutar el sistema de gestión de calidad conforme a la norma, permitiendo a la compañía generar estrategias para la mejora continua, enfatizando cada uno de sus procesos en la satisfacción de los clientes. Para ver resultados y eficiencia en la organización, se planteó con precisión y claridad el marco estratégico, generando conciencia y orientando a las personas que integran cada componente de la organización, con el propósito que los diferentes puntos del marco se puedan cumplir a cabalidad; implementando este marco se logra tener un orden y un objetivo exacto de la empresa, teniendo así una meta fija y clara la cual todos hacen lo posible para poder efectuar estos principios. Con este artículo se inicia un proceso indispensable para todas las compañías, realizando la identificación de los procesos, para dar inicio a la caracterización y validación de cada procedimiento que se ejecute, diseñando la documentación necesaria para dar cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma.

Palabras claves: Manual, Calidad, Sistema, Gestión, Discapacidad, Inclusión

SUMMARY

This article has to present the quality manual implemented a micro- grooming products, given that the staff of this company has some type of disability, whether physical, visual, or cognitive; since the company began its process, it is necessary to carry out the procedures in a structured manner, in compliance with the guidelines of the ISO 9001: 2008. Within this article the parameters that were used for the preparation of a manual for microenterprise " Friends Without Borders " in order to run the system of quality management according to the standard are described, allowing the company to generate strategies to improve continued, emphasizing each of its processes in customer satisfaction. To see results and efficiency in the organization, was raised with precision and clarity the strategic framework, raising awareness and guiding people within each component of the organization, in order that the different points of the frame can be met fully; implementing this framework is achieved by having a precise and objective of the company, thus having fixed and clear that all do their best to make these principles a goal. With this article, an essential process for all companies start, making the identification of processes to initiate the characterization and validation of each process running, designing the necessary documentation to comply with each of the requirements of standard.

Keywords: Manual, Quality, Management, System, Disability, Inclusion

1. INTRODUCCIÓN

El programa "Amigos Sin Fronteras" de la Secretaria de Desarrollo e Integración Social, logró la creación de una microempresa donde todos los integrantes son personas en condición de discapacidad, enfocada en la producción de productos de aseo. Esta empresa pretende mejorar la calidad de vida de cada uno de sus integrantes, dando a conocer sus habilidades y su buen desempeño durante todo el proceso de producción. La principal problemática encontrada en la organización, es la falta de implementación de estrategias, objetivos, políticas y metas, al igual que el seguimiento de cada una, causando que el servicio prestado presente inconvenientes, como la mínima comunicación interna, la no evaluación de los proveedores, la no estandarización de los servicios prestados, la falta de compromiso de todos los colaboradores, todo esto con lleva a la no satisfacción del cliente por la consecuencia de la falta de implementación de un manual de calidad [1].

La microempresa genera infinidad de beneficios integrales, por un lado la parte cognitiva se promueve, generando una estimulación de la memoria por medio de actividades que requieran trabajo de concentración y de esta manera incrementar la capacidad de atención, creatividad e inteligencia, por otro lado la parte psicológica genera cambios en su estado de ánimo y ayuda en estados de depresión y autoestima e incrementa la sensación de bienestar; entre los beneficios físicos se encuentra el aumento tanto de la respuesta inmunitaria como en la motricidad fina, gruesa y de la coordinación, ayuda en la estimulación sensorial [2]. Para lograr esto, es necesario estructurar de manera organizada cada proceso necesario para el buen funcionamiento de la organización.

El problema que se solucionara dentro de la empresa, surge de la necesidad de implementar un manual de calidad, generando la capacidad de estar a la vanguardia de los cambios que se generan en el entorno, afrontando y surgiendo a cada uno de estos cambios; por medio de la ejecución de los diferentes requisitos de la norma ISO 9001:2008, en primer lugar, analizando la documentación encontrada en la microempresa para iniciar con la elaboración de un plan estratégico, diseñando el mapa organizacional y caracterizando cada uno de los procesos identificados.

Para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008, como se pueden enfrentar dichos retos. Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente [3].

1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

El programa “Amigos Sin Fronteras” de la Secretaria de Desarrollo e Integración Social de la alcaldía municipal de Tocancipá inicio en el año 1991, durante el año 2013 nace de la idea de la creación de una microempresa, en donde participen las personas en condición de discapacidad que participan en el programa. En la actualidad se encuentran inscritos 59 personas en condición de discapacidad, dentro de las cuales se encuentra discapacidad física, cognitiva, visual, auditiva y mixta; el programa brinda diferentes actividades en las cuales los usuarios se pueden desempeñar en la parte vocacional; el objetivo del programa es lograr la independencia de cada uno de ellos, por esta razón se implementó la microempresa en la cual las personas en condición de discapacidad puedan tener sustento económico; ya que por su discapacidad han tenido dificultades de ingresar formalmente a laborar en las diferentes entidades que se encuentran en el municipio.

1.2 PRELIMINARES

- **Personas con y/o en situación de discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás[4].
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad [4].
- **Fundación:** Es una organización sin fin de lucro que, por voluntad de sus creadores, tiene afectado de modo duradero su patrimonio a la realización

de fines de interés general y cuyos beneficiarios son colectividades genéricas de personas [4].

2. MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación se describen las fuentes de elaboración y los parámetros utilizados para dar ejecución al manual de calidad de “Amigos Sin Fronteras”:

2.1 MATERIALES

La normatividad aplicada para la elaboración del proyecto fue la siguiente:

- **ISO 9001:2008:** Sistemas de gestión de la calidad; sin embargo para el funcionamiento del manual de calidad [5].
- **LEY 1618 2013:** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

2.2 MÉTODO

El presente proyecto de grado utiliza una metodología aplicada, documental y exploratoria; basada en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, con el objetivo de implementar un manual de calidad en la organización.

2.2.1 Evaluación previa de los requisitos de la norma ISO 9001:2008

Se realizó seguimiento a la compañía, revisando los diferentes documentos y procesos que se llevan a cabo; todo esto con el objetivo de conocer e identificar la situación actual del sistema de gestión de dicha compañía por medio de una lista de chequeo

2.2.2 Marco estratégico propuesto

Con base a que la microempresa se encuentra iniciando sus funciones, es necesario implementar misión, visión, valores corporativos, y estructura

organizacional; de esta forma se logra iniciar sólidamente cada proceso a implementar.

2.2.3 Planeación de procesos propuesto.

Se realizara un análisis de la organización, con el objetivo de identificar los procesos y dar su caracterización respectiva.

2.2.4 Diseño del manual de calidad.

Con base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, se implementara un manual de calidad, teniendo en cuenta los diferentes parámetros para su realización.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

A continuación se describe el análisis y sus respectivos resultados, con base a la documentación encontrada:

3. 1 Evaluación previa de los requisitos de la norma ISO 9001:2008

La fundación se encuentra en proceso de legalización; dentro de la documentación que se encontró en la organización, solo se cuenta con fichas técnicas de los productos que distribuyen, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

Jabón líquido para manos de 1000 ml

Multiusos de 500 ml y 1000 ml

Desinfectante de 500 ml y 1000 ml

Desengrasante de 500 ml y 1000 ml

La distribución de los productos la realizan los usuarios del programa, cubriendo las necesidades de sus viviendas, no se realizan encuestas de satisfacción del producto. La organización no ha realizado la caracterización de la población a cual

va dirigido cada uno de sus productos y no tiene enfoque por procesos, las actividades las realizan deliberadamente, sin hacer control alguno de las actividades que se realizan. Por otro lado se llevan registros de las ventas y los gastos de la compañía, los cuales se elaboran a diario.

La compra de materia prima la realizan a diferentes distribuidores de la ciudad de Bogotá, eligiendo a los proveedores que ofrezcan un mejor precio.

Para la ejecución de las actividades de la producción de productos de aseo se encuentran vinculadas 20 personas, las cuales dependiendo de sus habilidades realizan una actividad específica, con seguimiento y supervisión constante del equipo interdisciplinario del programa, dentro de las actividades que realizan se encuentran:

- Producción
- Envase
- Etiquetado
- Organización de producto final
- Limpieza del lugar de trabajo

Por lo anterior se hace necesaria la implementación del manual de calidad, direccionando cada uno de los procesos identificados.

La evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 se realizó por medio de la siguiente lista de chequeo; en la cual se evidencia que la organización no tiene implementado un sistema de gestión de calidad, y por ende no sigue los diferentes requisitos de la norma:

LISTA DE CHEQUEO				
EMPRESA: AMIGOS SIN FRONTERAS				
VERIFICACION SGC SEGÚN ISO 9001:2008				
Nª	REQUISITO	EXISTE		ESTADO
		SI	NO	
4.	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			

4.1	Requisitos generales			
	¿Existe un sistema de gestión de calidad en la compañía?		X	N/A
4.2	Requisitos de la documentación			
	¿La organización tiene establecido un manual de calidad?		X	N/A
	¿La organización realiza control de documentos y registros?		X	N/A
5.	Responsabilidad de la dirección			
5.1	Compromiso de la dirección			
	¿La organización tiene reuniones para dar a conocer la política de calidad?		X	N/A
5.2	Enfoque al cliente			
	¿Los requisitos del cliente se encuentran establecidos?		X	N/A
5.3	Política de la calidad			
	¿La organización tiene política de calidad?		X	N/A
5.4	Planificación			
	¿Realiza la planificación de los cambios del entorno?		X	N/A
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
	¿Se especifican las responsabilidades de cada proceso?		X	N/A
5.6	Revisión por la dirección			
	¿La alta dirección realiza revisión para la mejora?		X	N/A
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
6.1	Provisión de recursos			
	¿Se determinan los recursos de cada proceso?		X	N/A
6.2	Recursos humanos			
	¿Se encuentran establecidos los criterios de ingreso de personal?		X	N/A
6.3	Infraestructura			
	¿La organización determina infraestructura de acuerdo a los requisitos del producto?		X	N/A
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
7.1	Planificación de la realización del producto			
	¿Tiene definidos los requisitos del producto?		X	N/A
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
	¿Realiza revisión de los requisitos del cliente?		X	N/A
	¿Socializa con el personal los cambios que se realizan?		X	N/A
7.3	Diseño y desarrollo			
	¿Realiza cronograma de actividades de producción?		X	N/A
7.4	Compras			
	¿Realiza evaluación de proveedores?		X	N/A
7.5	Producción y prestación del servicio			
	¿Tiene mecanismos de control de los procesos?		X	N/A
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición			
	¿Realiza control de los equipos existentes?		X	N/A
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			
8.2	Seguimiento y medición			

	¿Realiza auditorias por procesos?		X	N/A
8.3	Control del producto no conforme			
	¿Se toman acciones correctivas cuando no se cumple con los requisitos del cliente?		X	N/A
8.4	Análisis de datos			
	¿Recolecta los datos necesarios para demostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad?		X	N/A
8.5	Mejora			
	¿Tiene registros de acciones preventivas y acciones correctivas?		X	N/A
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
LAURA LINETH NIÑO		CLAUDIA ROCÍO GARZÓN		CLAUDIA ROCÍO GARZÓN

Tabla 1. Lista de chequeo

3.2 MARCO ESTRATÉGICO

El direccionamiento de la organización se inicia con el marco estratégico, mediante el cual se identifica el camino y la proyección que se quiere tener. Dentro de este marco encontramos diferentes aspectos que deben estar claramente definidos para todos los integrantes de cualquier organización; ya que por medio de ellos se orienta y se tiene claro hacia dónde va la compañía.

3.2.1 Misión. La fundación Amigos Sin Fronteras, da la oportunidad a las personas en condición de discapacidad del municipio de Tocancipá de tener un sustento económico; por medio de la producción de productos de aseo para el hogar, realizados con la mejor calidad posible, ayudando así a mejorar la calidad de vida de los empleados.

3.2.2 Visión. La fundación Amigos Sin Fronteras será una organización líder en la producción de productos de aseo para el hogar, con personal altamente calificado, cumpliendo con los requisitos de cada uno de los clientes.

3.2.3 Valores.

- **Equidad:** La organización tendrá igualdad con cada uno de sus clientes, ofreciendo el mejor servicio.
- **Solidaridad:** Brindando apoyo incondicional en la solución de problemas existentes.

- **Honestidad:** Generando un vínculo de confianza, expresándose con sinceridad en cada contacto con el cliente.
- **Calidez:** Generando un ambiente agradable, tranquilo y armonioso.

3.2.4 Estructura organizacional

A continuación se describe la estructura organizacional:

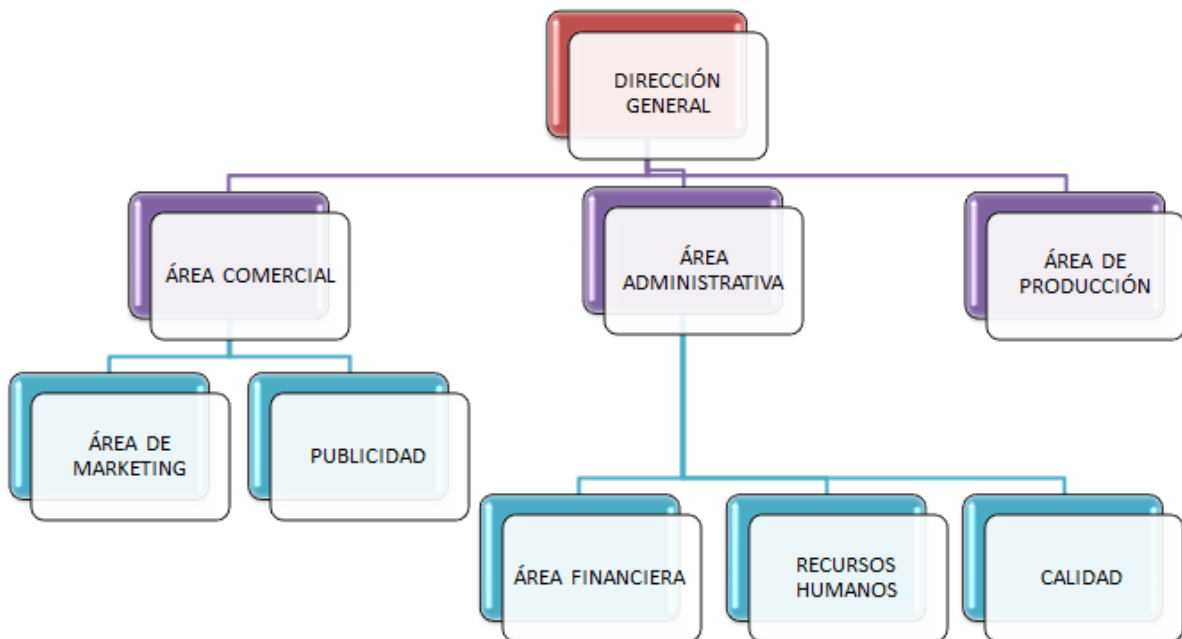


Figura 1. Organigrama

3.3 PLANEACIÓN OPERACIONAL

Para la empresa “Amigos Sin Fronteras” se establecen los siguientes procesos:

- **Procesos Estratégicos**
 - Área comercial
- **Procesos Misionales**
 - Área de producción
- **Procesos De Apoyo**
 - Área financiera

- Recursos humanos
- Sistema de gestión de calidad.

3.3.1 Mapa De Procesos

Con base a las actividades que se realizan en la organización, se plantea el siguiente mapa de procesos:




Figura 2. Mapa de procesos

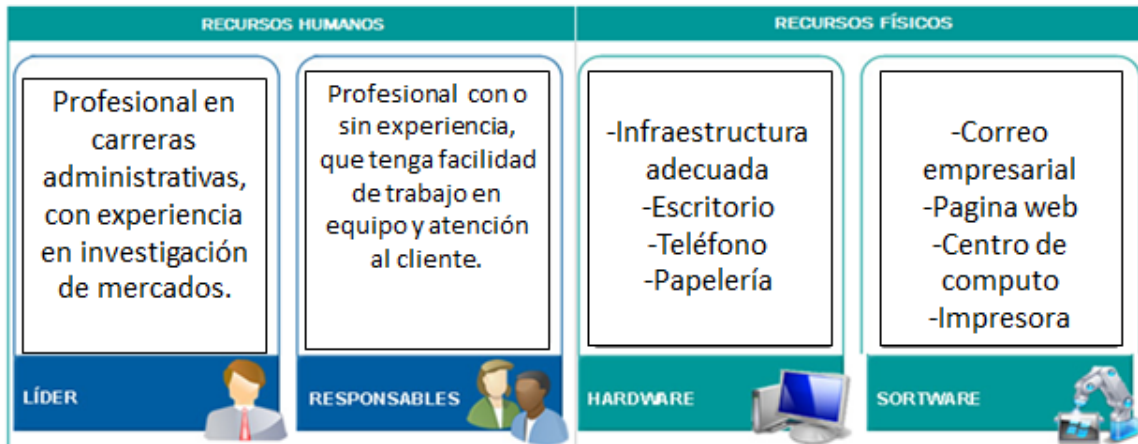
3.3.2 Caracterización de procesos

Para la organización “Amigos Sin Fronteras”, se detectaron dos procesos fundamentales, se realizó la caracterización del área comercial y del área de producción, enfocando cada actividad que se realiza.

A continuación se describe la caracterización de los procesos, en donde se encuentra estipulado el objetivo y el alcance de cada área, describiendo las

cualidades de los responsables y líderes; de igual forma se describen las actividades, y los métodos de control de cada proceso.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ÁREA COMERCIAL	Cód.:CAR-AC-001 Fecha: OCT 14 DE 2014
OBJETIVO DEL PROCESO	Identificar las necesidades de los clientes, implementando estrategias para cubrir los requisitos	
ALCANCE	Realizar identificación de necesidades hasta la creación de estrategias para la captación de clientes.	
ELEMENTO ISO 9001-08	5.2 Enfoque al cliente 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8.2.1 Satisfacción del cliente	
RECURSO DEL PROCESO		



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

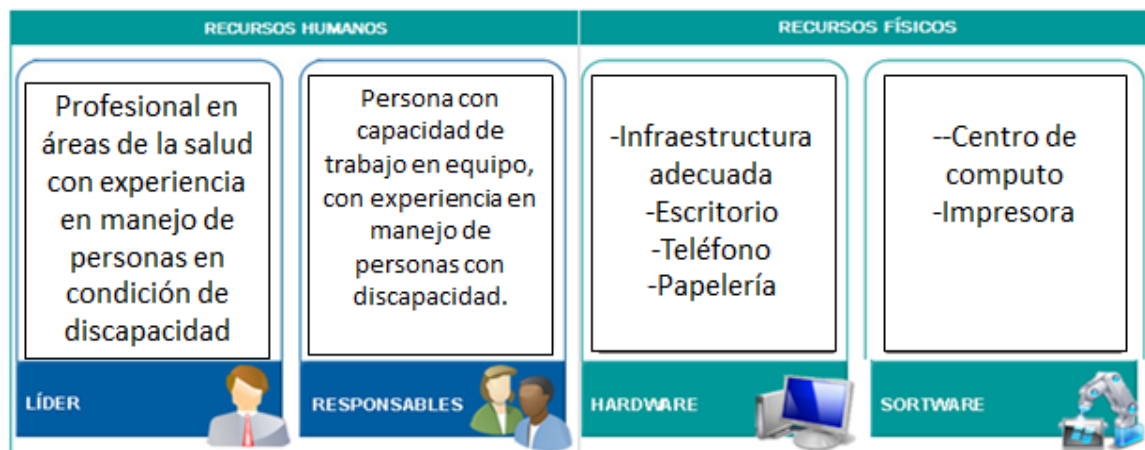


ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS		RESPONSABLE
PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO	CLIENTE	
Asesor de marketing.	Papeleria	Identificar necesidades.	Formato de encuestas	Jefe area financiera.	Asesor de marketing.
Asesor de marketing.	Formato de encuestas	Recoleccion de datos.	Encuestas diligenciadas	Jefe area financiera.	Asesor de marketing.
Jefe area financiera.	Encuestas dillenciadas.	Análisis de la información.	Diagnóstico de las necesidades existentes.	Asesor de marketing.	Jefe area financiera.
DOCUMENTOS RELACIONADOS					
	Procedimiento		Formatos relacionados		
1.	Identificación y analisis de necesidades.		Formato encuestas de identificación de necesidades Análisis de encuestas de identificación de necesidades		
NIVELES DEL SERVICIO					
SERVICIO	¿QUÉ?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿A QUIÉN?	
Identificación de necesidades	Identificar	Trimestral	Por medio de encuestas.	Personas que requieran el producto.	
Analisis de información recolectada	Analizar encuestas	Trrimestral	Por medio de la recolección de información suministrada.	Personas que requieran el producto.	
CONTROLES DE PROCESOS					
ACTIVIDAD CRÍTICA	METODOLOGÍA DE CONTROL	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FRECUENCIA		
Identificación de necesidades.	Informe de captación de población.	Jefe area financiera.	Mensual.		
Analisis de información.	Revisión del informe entregado.	Jefe area financiera.	Trimestral		
INDICADORES DEL PROCESO					
INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	META
Determinar necesidades de la población.	(Número total de clientes /Número de necesidades identificadas) *100	Encuestas de identificación de necesidades.	Jefe área financiera	Trimestral.	90% de identificación de necesidades.

Determinar el porcentaje de captación de nuevos clientes.	(Número de clientes captados durante el mes/Número de clientes proyectados en el mes)*100	Registro de ingreso de nuevos clientes	Jefe área financiera	Mensual	20% para captación de clientes al mes.
VERSIÓN		FECHA		CAMBIO REALIZADO	
01		14 de octubre de 2014		N/A	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
LAURA LINETH NIÑO		CLAUDIA ROCÍO GARZÓN		CLAUDIA ROCÍO GARZÓN	

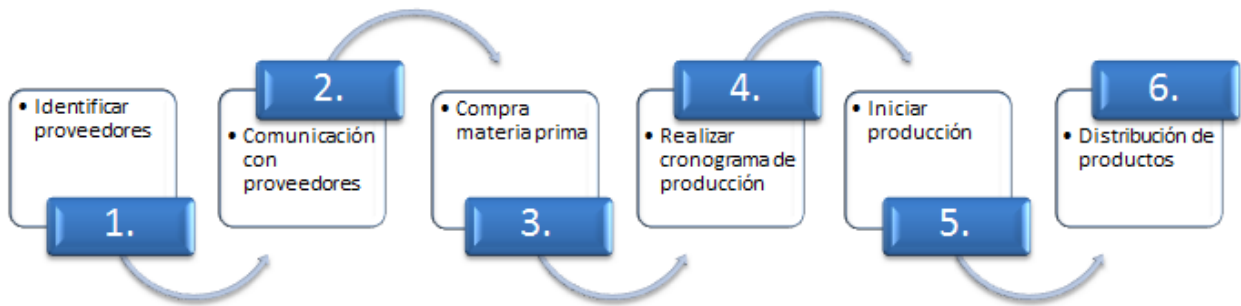
Tabla 2. Caracterización proceso comercial

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PRODUCCIÓN	Cód.:CAR-P-001 Fecha:Oct-14 de 2014
OBJETIVO DEL PROCESO	Especificar los pasos de producción de los productos de aseo.	
ALCANCE	Identificar proveedores hasta entrega de producto final	
ELEMENTO ISO 9001-08	7.0 Realización del producto 8.0 Medición, análisis y mejora.	
RECURSO DEL PROCESO		



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO





LE

PROVEEDOR	INSUMO	PRODUCTO	CLIENTE	
Empresa de materia prima	Datos de proveedores	Identificación de proveedores.	Base de datos de proveedores.	Empresa solicitante del servicio. Jefe área financiera.
Jefe área financiera.	Base de datos de proveedores.	Comunicación con proveedores.	Informe final del análisis de proveedores.	Empresa solicitante del servicio. Jefe área financiera.
Jefe área financiera.	Informe final del análisis de proveedores.	Compra materia prima.	Inventario de materia prima.	Jefe área administrativa. Jefe área financiera.
Jefe área administrativa.	Materia prima.	Realizar cronograma de producción.	Cronograma.	Jefe área producción. Jefe área administrativa.
Jefe área administrativa.	Cronograma.	Inicio de producción.	Producto final.	Jefe área producción. Jefe área producción.
Jefe área producción.	Producto final.	Distribución de productos.	Producto final.	Cliente. Jefe área producción.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

	Procedimiento	Formatos relacionados
1.	Identificación de proveedores y compra de materia prima.	Contrato con proveedores Base de datos de proveedores Inventario de materia prima
2.	Producción de productos.	Manual de producción.

NIVELES DEL SERVICIO

SERVICIO	¿QUÉ?	¿CUANDO?	¿COMO?	¿A QUIÉN?
Identificación de proveedores.	Análisis de costo-beneficio.	Cuando se recolecte información de	Por medio de base de datos.	Proveedores.

		proveedores.		
Compra de materia prima.	Realizar compra de insumos	Cuando se seleccione el proveedor.	Por medio de contrato.	Proveedor seleccionado.
Seguimiento de producción de productos.	Seguimiento a cada area de producción.	Se realiza de acuerdo al cronograma establecido.	Por medio de manual de producción.	Encargado de cada área de producción.
Seguimiento del servicio	Medir la satisfaccion del cliente.	Finalizando el servicio.	Encuestas de satisfacción.	Clientes.

CONTROLES DE PROCESOS

ACTIVIDAD CRÍTICA	METODOLOGÍA DE CONTROL	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FRECUENCIA
Compra materia prima.	Revisión base de datos a proveedores.	Jefe área de producción.	En cada compra que se realice.
Producción de productos.	Revisión de cumplimiento de fichas de producto.	Jefe área de producción.	Finalizando la producción.
Seguimiento del servicio.	Encuestas de satisfacción.	Asesor de marketing.	Un mes después de finalizar el servicio.

INDICADORES DEL PROCESO

INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	META
Determinar el porcentaje de cumplimiento de fichas de producto	$(\text{Número de productos que cumplieron con las especificaciones de las fichas de producto} / \text{Número total de productos realizados}) * 100$	Base de datos de productos realizados.	Area de calidad.	Al finalizar cada producción	85% de productos cumplen las especificaciones de la ficha de productos.
Determinar el porcentaje de satisfaccion del cliente al concluir el servicio.	$(\text{Número de clientes satisfechos} / \text{Número total de clientes encuestados}) * 100$	Encuestas de satisfacción.	Área de marketing.	Semestral	85% de satisfacción

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO
01	14 de octubre de 2014	N/A

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LAURA LINETH NIÑO	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN

Tabla 3. Caracterización procesos de producción

3.4 PERFILES DE CARGO

Para la microempresa se crearon tres perfiles de cargo, ya que no se cuenta con los recursos ni con la infraestructura adecuada para la implementación de cargos adicionales. Dentro del manual de perfil de cargo se estipulan las características del personal y las diferentes actividades que se deben realizar.


	MANUAL PERFIL DE CARGO	Código:
		Fecha de aprobación:
		Página: 1 de 1
NOMBRE	Jefe de área comercial	
JEFE DIRECTO	Gerente General	
PROCESO	Misional	
PERSONAS A CARGO	Asesor comercial	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Efectuar estrategias de marketing, realizando publicidad innovadora para dar a conocer los productos que se ofrecen.		
PERFIL DEL CARGO		
Educación	Profesional en administración de empresas, mercadeo, relaciones internacionales y áreas a fines.	
Formación y/o entrenamiento	Capacitaciones, cursos y/o diplomados en marketing.	
Experiencia	Mínimo un años en el manejo de marketing	
Habilidades	Compromiso Presentación personal Responsabilidad Objetividad Innovación Creatividad	
Cualidades	Amable Convincente Hábil	
FUNCIONES		
Analizar la información de las necesidades de los clientes.		
Desarrollar estrategias para dar a conocer los productos que se realizan.		

Elaborar estrategias de marketing.		
Realizar evaluación de las estrategias implementadas		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LAURA LINETH NIÑO	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN

Tabla 4. Perfil de cargo Jefe área comercial

	MANUAL PERFIL DE CARGO		Código:
			Fecha de aprobación:
			Página: 1 de 1
NOMBRE	Asesor comercial		
JEFE DIRECTO	Jefe de área comercial		
PROCESO	Misional		
PERSONAS A CARGO	N/A		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO			
Dar ejecución a estrategias de marketing, con el fin de captar clientes potenciales.			
PERFIL DEL CARGO			
Educación	Bachiller		
Formación y/o entrenamiento	Capacitaciones, cursos en atención al usuario y/o publicidad		
Experiencia	Mínimo un año en el manejo de publicidad.		
Habilidades	Atención al cliente Puntualidad Responsabilidad Cordialidad		
Cualidades	Amable Hábil Eficaz		
FUNCIONES			
Dar funcionamiento a estrategias de marketing instauradas.			
Recibir PQRS de clientes.			
Realizar focalización de clientes.			
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
LAURA LINETH NIÑO	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN	


Tabla 5. Perfil de cargo asesor comercial

	MANUAL PERFIL DE CARGO		Código:
			Fecha de aprobación:
			Página: 1 de 1
NOMBRE	Jefe área de producción		

JEFE DIRECTO	Gerente general	
PROCESO	Misional	
PERSONAS A CARGO	Operarios	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Dar cumplimiento de la norma y los parámetros estipulados para la ejecución de la producción de productos de aseo		
PERFIL DEL CARGO		
Educación	Profesional en área de la salud	
Formación y/o entrenamiento	Capacitaciones, cursos y/o diplomados en procesos de producción	
Experiencia	Mínimo un año en el manejo de personas en condición de discapacidad.	
Habilidades	Puntualidad Responsabilidad Trabajo en equipo Presentación personal	
Cualidades	Amable Observador Sociable Ético	
FUNCIONES		
Verificar cumplimiento de los parámetros establecidos en el manual de producción		
Supervisar cada área de trabajo, dirigiendo a las personas en condición de discapacidad que ejecutan cada acción.		
Realizar cronograma de producción		
Realizar encuestas de satisfacción		
Realizar análisis de proveedores		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LAURA LINETH NIÑO	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN

Tabla 6. Perfil de cargo jefe área producción

3.5 MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Cód.: MNL-GC-001 Fecha: Oct-14 de 2014 Página: 1 de 3
<p>El manual de calidad se basa en la norma 9001:2008, dando los lineamientos normativos aplicados en la organización.</p> <p>ALCANCE</p> <p>El manual de calidad da información de cómo se encuentra estructurada la planeación</p>		

estratégica de “Amigos Sin Fronteras”, informando las políticas de la compañía, dando a conocer el sistema de gestión de calidad.

MISIÓN

La fundación Amigos Sin Fronteras, da la oportunidad a las personas en condición de discapacidad del municipio de Tocancipá de tener un sustento económico; por medio de la producción de productos de aseo para el hogar, realizados con la mejor calidad posible, ayudando así a mejorar la calidad de vida de los empleados.

VISIÓN

La fundación Amigos Sin Fronteras será una organización líder en la producción de productos de aseo para el hogar, con personal altamente calificado, cumpliendo con los requisitos de cada uno de los clientes.

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política de calidad se enfatiza en cumplir cada uno de los requisitos de los clientes, ejecutando nuestras actividades con compromiso y honestidad; generando bienestar y comodidad a nuestros clientes.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Implementar y cumplir los requerimientos de la norma ISO 9001 y otras normas asociadas a los procesos de la empresa.
- Establecer planes de mejora de cada proceso periódicamente.
- Ejecutar encuestas de satisfacción a todos nuestros clientes semestralmente.
- Realizar capacitaciones mensuales a todos los integrándose de la compañía, cubriendo cada uno de los niveles de la misma.

MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos está conformado por:

- **Procesos misionales:** Se encuentra el área de producción, ya que genera impacto directo con el cliente, siendo el pilar más importante de la organización.

- **Procesos estratégicos:** En la compañía se encuentra el área comercial, dando direccionamiento de la normatividad necesaria para ejecutar cada una de las actividades.
- **Procesos de apoyo:** Se encuentra el área financiera, gestión de calidad y recursos humanos, dando soporte a los procesos fundamentales de la compañía.

PROCESOS DOCUMENTADOS

En el sistema de gestión de calidad de “Amigos Sin Fronteras”, contiene 9 documentos. Entre estos documentos encontramos:

DOCUMENTOS	SIGLA
PROCEDIMIENTOS	PRO
FORMATOS	FOR
MANUALES	MNL
REGISTROS	REG

La anterior documentación tiene como objetivo ejecutar inspecciones a cada uno de los procesos que se realizan en la compañía, permitiendo generar un diagnóstico e implementar estrategias de mejora continua.

A continuación se describen los documentos obligatorios que exige la norma ISO 9001:2008:

- **Control de documentos:** Se ejecutara por medio del procedimiento llamado Control de documentos mediante la codificación (PRO-GC-004),
- **Control de registros:** Se ejecutara por medio del procedimiento llamado Control de registros mediante la codificación (PRO-GC-005),
- **Acciones correctivas:** Las acciones correctivas se implementaran de acuerdo al proceso evaluado, por medio del procedimiento de acciones correctivas con codificación número (PRO-GC-006),
- **Acciones preventivas:** Las acciones preventivas se implementaran de acuerdo al proceso evaluado, por medio del procedimiento de acciones preventivas con

codificación número (PRO-GC-007),

- **Producto no conforme:** El control del producto no conforme se ejecutara por medio del procedimiento de producto no conforme con codificación número (PRO-GC-008),
- **Auditorías internas:** Se lleva a cabo intervalos planificados de auditorías internas de acuerdo con el procedimiento de auditorías internas mediante la codificación (PRO-GC-009).

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO
01	15 de octubre de 2014	N/A
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LAURA LINETH NIÑO	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN	CLAUDIA ROCÍO GARZÓN

Tabla 7. Manual de calidad

4 CONCLUSIONES

- Por medio del manual de calidad que se implementó, la organización pudo constituir su estado actual y su proyección para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.
- “Amigos Sin Fronteras” logro iniciar un proceso, el cual va enfocado en sus clientes, entregando los mejores productos de aseo a la comunidad.
- Se implementaran capacitaciones mensuales, enfocando la mejora continua en cada proceso, en estas capacitaciones asistirán todos los integrantes de la compañía.

REFERENCIAS

[1] ALCALDÍA MUNICIPAL DE TOCANCIPÁ, Ficha técnica del Programa “Amigos Sin Fronteras”

[2] PEÑA, Inma. *Terapia Hortícola-Horticultura, Educativa Social y Terapéutica*. Inglaterra, 2009

[3] Herramientas para sistemas de calidad, beneficios de la norma ISO 9001.
Disponible en: <http://www.normas9000.com/beneficios-de-iso-9001.html>.

[4] CONGRESO DE COLOMBIA, LEY ESTATUTARIA No. 1618 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN LAS DISPOSICIONES PARA GARANTIZAR EL PLENO EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD"

[5] ICONTEC, NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO 9001:2008, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS, tercera actualización, 2009.

CARTA CERTIFICADORA



Certificado N° 02-1421



Certificado N° 02-1421

República de Colombia
Alcaldía Municipal de Tocancipá



Tocancipá, Octubre 20 de 2014

Señores

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Ciudad

ASUNTO: Manual de calidad "Amigos Sin Fronteras"

Reciban un cordial saludo.

Por medio de la presente certifico que la estudiante LAURA LINETH NIÑO CHIVATÁ, identificada con número de cedula 1.077.085.176 de Tocancipá, accedió a la información relacionada con el funcionamiento del programa "Amigos Sin Fronteras" de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social del municipio de Tocancipá; con el objetivo de diseñar un manual de calidad en la microempresa de producción de productos de aseo.

Agradecemos los aportes entregados, puesto que serán el punto de partida para lograr la ampliación de la microempresa, haciendo participe a las personas en condición de discapacidad del municipio de Tocancipá.

Cordialmente;

CLAUDIA ROCÍO GARZÓN ACERO

Secretaría de Desarrollo e Integración Social

Alcaldía Municipal de Tocancipá



Calle 11 No. 6 - 12 Telefax: 091 857 4121 - 4140 - 4545 - 4544 - 5476

www.tocancipa-cundinamarca.gov.co

NTT. 899999428-8



Certificado N° 02-1421