



**MANUAL DE CALIDAD PARA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
REPUESTOS Y MAQUINARIA USADA EN LA FABRICACION DE ENVASES
PLASTICOS**

AUTOR:

LEIDY VIVIANA MUÑOZ RAMIREZ

DIRECTOR:

LEONARDO JUAN RAMIREZ LOPEZ

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de la Calidad

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERIA
DIRECCIÓN DE POSGRADOS
BOGOTÁ
2015**

**MANUAL DE CALIDAD PARA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
REPUESTOS Y MAQUINARIA USADA EN LA FABRICACION DE ENVASES
PLASTICOS**
**QUALITY MANUAL FOR COMPANY MARKETED SPARE PARTS AND
EQUIPMENT USED FOR THE MANUFACTURE OF PLASTIC CONTAINERS**

Leidy Viviana Muñoz Ramírez
Profesional en Comercio Internacional
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700633@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo tiene como finalidad dar a conocer el manual de calidad implementado a una empresa comercializadora de repuestos y maquinaria usada en la fabricación de envases plásticos, 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 de calidad de la empresa Socomex S.A. El manual de calidad contiene el marco estratégico de la organización, manual de funciones, caracterización de procesos y todos los procedimientos indispensables para cada uno de los procesos que maneja la organización, lo cual ayuda significativamente en la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad y adicional a esto sirve como guía para el personal de Socomex S.A sobre como esta organizada la empresa, que procedimientos involucran los diversos procesos, determina las responsabilidades de cada uno de los participantes ya que son la base fundamental para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, cumpliendo así con la satisfacción del cliente y con un enfoque de mejora continua ya que de esto depende la participación y evolución de la compañía en el mercado en el cual participa.

Palabras claves: Manual, Calidad, Sistema, Gestión, Comercializadora, Repuestos.

ABSTRACT

This article has to finally to publicize the quality manual implemented a marketer of spare parts and machinery used in the manufacture of plastic containers, in compliance with the guidelines of the ISO 9001: 2008. In this article describes the parameters that were used for the preparation of quality manual Socomex SA Company. The quality manual contains the strategic framework of the organization,

Function Manual, The characterization process and all necessary procedures for each of the processes that the organization manage This helps significantly in the implementation of its Quality Management System and additional to this serves as a guide for staff Socomex S.A about the organization of the company, that procedures involving the various processes, determines the responsibilities of each of the participants as they are the foundation for the development of activities and compliance with the objectives of the company, fulfilling with the customer satisfaction and a focus on continuous improvement and this depends participation and evolution of the company's market in which it participates.

Keywords: Manual, Quality, Management, System, Marketed, Parts

1. INTRODUCCIÓN

Día a día las compañías buscan acogerse a las diferentes normas, buscan certificarse en estas para obtener los beneficios que esto genera, en algunas ocasiones lo hacen para cumplir con un requisito ya que algunas organizaciones exigen que sus proveedores estén certificados.

El proceso de globalización económica y la apertura de mercados que impone a las organizaciones nuevos retos, exige requerimientos cada vez más rígidos, donde son más las organizaciones que exigen la certificación como factor fundamental en sus relaciones de negocios, por tanto se hace imperativo diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad [1].

El mundo se encuentra cambiando constantemente todas las organizaciones que lo conforman se encuentran en constante competencia por ser cada vez mejor y superar a las demás, el constante desarrollo obliga a que todas las empresas estén en un constante cambio en pro de la mejora continua obligados a cumplir una serie de requisitos para satisfacer necesidades exigentes teniendo que demostrar así la calidad que cada uno posee.

Años atrás las compañías consideraban que la calidad generaba un costo muy alto que llevaría a una disminución significativa en las ganancias por esta razón muy pocas empresas se encontraban certificadas o simplemente llevaban un control de calidad en sus organizaciones [2].

Hoy en día las empresas tienen otro pensamiento, están en una constante búsqueda de recursos y medios que permitan mejorar la calidad en sus diversos procesos provocando de esta manera el incremento en las ganancias por diversos conceptos. La mayoría de las deficiencias de los productos y procesos tienen su origen en la mala planificación de la calidad.

Calidad se ha convertido en una palabra moderna durante los últimos años. A pesar de esto existen aún muchas organizaciones que no están consientes de la importancia de la calidad, lo que implica calidad o como se llega a la calidad correcta de un servicio o producto [3].

Para este trabajo se hace necesario diseñar un manual de calidad que sirva de guía para orientar a sus trabajadores sobre los procesos y procedimientos que deben seguir en cada etapa de la comercialización asegurando así que el producto final cumpla con todos los requerimientos y estándares que el cliente solicitó.

1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA

La empresa SOCOMEX S.A es una empresa del sector plástico con mas de 20 años de constitución creada por el alemán Hubert Korth su actividad es la de comercializar repuestos y máquinas para la elaboración de envases plásticos aunque es una empresa con amplia trayectoria y cuenta con un reconocimiento en el sector del plástico no se encuentra certificada en ningún sistema de gestión de calidad, sus procesos son elaborados a base de la experiencia es por esto que considero necesario y que sería de gran ayuda para la empresa la creación de un manual de calidad, este manual de calidad contribuirá a definir responsabilidades y lineamientos de las acciones de todo el personal de la empresa en busca del cumplimiento de los estándares de la alta calidad en la empresa SOCOMEX S.A buscando así la satisfacción de las necesidades de los clientes. También permitirá que todo el personal involucrado con las diversas actividades tenga acceso y conozcan claramente la organización y su funcionamiento.

En esta etapa donde prima la competitividad entre empresas considero que es necesario para la empresa SOCOMEX S.A la optimización de sus procesos, esto ayudaría a mantener y mejorar un posicionamiento en el mercado y por ende un reconocimiento ante los clientes. Por lo tanto se propone el diseño del manual de Calidad para la empresa SOCOMEX S.A con el objetivo de un mejoramiento continuo en sus procesos.

1.2 PRELIMINARES

- **Comercializadora:** Es una empresa cuyo negocio principal es comprar y vender productos, no fabricarlos o elaborarlos. [4].
- **Repuestos:** Un recambio, repuesto o refacción es una pieza que se utiliza para reemplazar las originales en máquinas que debido a su uso diario han sufrido deterioro o una avería. [4].
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan [5].
- **Gestion:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización [5].
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados [5].
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización [5].

2. MATERIALES Y MÉTODOS

A continuación se describen las fuentes de elaboración y los parámetros utilizados para dar ejecución al manual de calidad

2.1 MATERIALES

Los materiales utilizados para la elaboración del manual de calidad es la **NTC ISO 9001:2008**: Sistemas de gestión de la calidad, la cual es la base para el diseño, implementación y evaluación del SGC.

2.2 MÉTODO

La metodología utilizada para la realización del trabajo es descriptiva-documental ya que se recolectó y se analizó la mayor información posible de la organización y la norma **NTC ISO 9001:2008** lo cual es la base fundamental para el diseño del Manual de Calidad de la empresa Socomex S.A

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

Se realizó evaluación de la situación actual de la organización respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, identificando así que elementos, documentos, registros, herramientas y demás información pueden ser de gran ayuda a la hora de iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Se realizó entrevistas, recopilación y análisis de información directamente con el personal de la empresa conociendo así su funcionamiento, procesos y documentación útil para la elaboración del Manual de Calidad.

2.2.2 Marco estratégico propuesto

A pesar de que la organización lleva más de 20 años de funcionamiento no cuenta con ningún sistema de gestión implementado ni con un manual de calidad es por esto que fue necesario implementar misión, visión, objetivos, política de calidad, objetivos de calidad y la estructura organizacional como base fundamental para iniciar cada proceso a implementar.

2.2.3 Caracterización procesos y procedimientos.

Se realizó un análisis de la información dado por el personal de la empresa permitiendo así conocer y determinar los procesos, procedimientos e interacción de los mismos con los que cuenta la organización y generar así su respectiva caracterización.

2.2.4 Diseño del manual de calidad.

El manual de calidad se diseñó cumpliendo con lo requerido en la norma NTC ISO 9001:2008 generando una visión más clara sobre el SGC y sirviendo de apoyo a la planeación estratégica con miras al desarrollo de la misión y al logro de la visión de la compañía.

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

Como punto de partida en la elaboración del Manual de Calidad es necesario analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer así la distancia que hay entre la gestión actual de la organización y el modelo de gestión de ISO 9001:2008.

Es de gran importante antes de desarrollar el Manual y futura implantación del SGC, realizar un diagnostico previo, de esta manera la organización comprende la manera como afronta cada día su labor y los problemas asociados. También le permite conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma.

La Tabla 1 muestra la evaluación previa de los requisitos de la norma Iso 9001-2008 que cumple la organización, según información de su personal, documentación existente y por medio de visitas a la organización se pudo determinar que numerales de la norma cumple o no cumple la empresa Socomex S.A.

Tabla 1: Evaluación previa de los requisitos de la norma iso 9001:2008

REQUISITO DE LA NORMA NTC- ISO 9001:2008	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
4.1 Requisitos Generales		X	No hay procesos definidos
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN			
4.2.1 Generalidades		X	No existen procedimientos documentados. Se cuenta con algunos registros se conservan pero no se controlan
4.2.2 Manual de la Calidad		X	No existe Manual de la Calidad
4.2.3 Control de los documentos		X	No se controla los documentos.
4.2.4 Control de los registros		X	No controla los registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1 Compromiso de la Dirección		X	La dirección no tiene establecido política, ni objetivos de la calidad. No se realizan realiza revisiones periódicas por la dirección.
5.2. Enfoque al cliente	X		La gerencia determina los requisitos del cliente
5.3 Política de la Calidad		X	No cuenta con política de la calidad
5.4 PLANIFICACIÓN			
5.4.1 Objetivos de la Calidad		X	No cuenta con objetivos de la calidad.
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		X	No se ha planificado el SGC
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			
5.5.1 Responsabilidad y autoridad		X	No existe manual de funciones donde se definan las responsabilidades y autoridades.
5.5.2 Representante de la Dirección	X		Existe un representante de la dirección
5.5.3 Comunicación interna	X		La organización cuenta con comunicados internos y correos para la comunicación interna.
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
5.6.1 Generalidades		X	No existe evidencia que se realicen revisiones periódicas por parte de la dirección
5.6.2 Información de entrada para la revisión		X	No se realiza revisión por la dirección
5.6.3 Resultados de la revisión		X	No se realiza revisión por la dirección
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS			

6.1 Provisión de los recursos	X		La organización cuenta con disponibilidad de recursos para la realización de las actividades de la empresa.
6.2 RECURSOS HUMANOS			
6.2.1 Generalidades	X		La organización cuenta con un proceso de selección de personal (Entrevistas, examen de conocimiento)
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia		X	No existe manual de funciones. No existe evidencia de capacitaciones al personal.
6.3 Infraestructura	X		Se cuenta con la infraestructura necesaria para el cumplimiento de las y se realiza mantenimiento.
6.4 Ambiente de Trabajo	X		Existe un ambiente de trabajo adecuado para cumplir con las labores asignadas.
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (No aplica)			
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X		Existe interacción constante con los clientes para determinar sus requisitos y cumplir con estos.
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	X		El personal realiza una revisión de los requisitos establecidos en la compra para determinar la conformidad con lo que se va a proporcionar.
7.2.3 Comunicación con el cliente	X		Existe comunicación constante con el cliente, antes-durante-después de la compra.
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica)			
7.4 COMPRAS			

7.4.1 Proceso de compras	X		Se realiza selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Se cuenta con un listado de proveedores y se controlan.
7.4.2 Información de las compras	X		Existe información detallada de las compras, Se cuenta con una orden de compra.
7.4.3 Verificación de los productos comprados	X		A la llegada del productos se realiza una revisión general y se deja un soporte de esta actividad.
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	X		La organización planifica la prestación del servicio, dispone de información describiendo las características de los productos.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio (No aplica)			
7.5.3 Identificación y trazabilidad	X		Se identifican los productos en este caso solo repuestos para su almacenamiento.se toman todos los datos y se guardan pero no de forma controlada.
7.5.4 Propiedad del cliente	X		Se salvaguarda la propiedad del cliente durante su permanencia en la empresa.
7.5.5 Preservación del producto	X		Se preservan los repuestos de manera correcta, se identifica, manipula, almacena y protege adecuadamente.
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.			N/A
8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA		X	No se realiza mediciones. No se controla adecuadamente el producto no conforme. No se realizan auditorias.

Al analizar la tabla anterior se pudo determinar que el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma es del 53% frente a un 47% de incumplimiento lo cual indica que se necesita mayor competencia, compromiso de todo el personal especialmente de la alta Dirección de la organización para aumentar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

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.

Socomex S.A es una empresa comercializadora de maquinaria para la fabricación de envases plásticos líder en el mercado orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad de productos, brindándole al consumidor las mejores opciones de compra. Obteniendo así la confianza y lealtad de nuestros clientes.

3.2.2 Visión.

Para el año 2018 consolidarnos como una empresa líder en la venta de maquinaria para la fabricación de envases plásticos, posicionándonos en el mercado nacional e internacional con base a calidad, precio y cumplimiento.

3.2.3 Política de Calidad.

La organización está comprometida con la atención de las necesidades y requerimientos de sus clientes, nuestro compromiso es mejorar continuamente el desempeño, por medio de un personal competente y comprometido en la búsqueda y aseguramiento de altos niveles de calidad y servicio en la comercialización de maquinaria para la fabricación de envases plásticos.

3.2.4 Objetivos de Calidad.

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requerimientos del producto y servicio.
- Mejorar continuamente la eficacia de las operaciones.
- Garantizar la entrega de los productos de manera oportuna y confiable.
- Mantener un servicio de atención al cliente de calidad

3.2.4 Estructura organizacional

La Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Para cualquier organización es indispensable ya que identifica cada puesto, su función y por ende sus responsabilidades, Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro y una mejora continua en el desarrollo de sus actividades.

En la Figura 1 se presenta el organigrama propuesto para la empresa socomex S.A el cual esta compuesto por 4 cargos iniciando y a la cabeza de la organización se encuentra el Gerente General luego se encuentra la Asistente de Gerencia encargada de todos los tramites de exportacion, Importacion y labores administrativas, En el area comercial se encuentra la Ejecutiva de ventas la cual es la segunda persona al mando de la organización por ser una empresa pequeña dicho cargo tambien es responsable de tomar importantes decisiones, pot ultimo se encuentra el area de contabilidad que es manejada por un Auxiliar de contabilidad.

A continuación se describe la estructura organizacional:

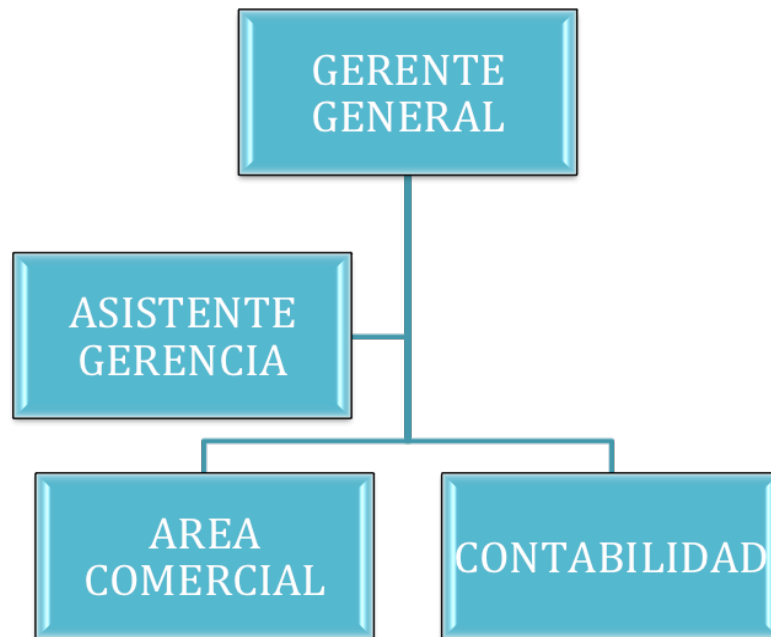


Figura 1. Organigrama

3.3 PLANEACIÓN OPERACIONAL

Para la empresa se establecen los siguientes procesos:

3.3.1 Proceso Estrategicos:

- Direccion estrategica
- Mejora Continua
- Gestion Aseguramiento de la calidad

3.3.2 Proceso Misional:

- Gestion Compras
- Gestion Comercial

3.3.3 proceso de apoyo:

- Gestion Administrativa y Financiera
- Gestion Talento Humano

3.4 MAPA DE PROCESOS

Para Socomex S.A se creó un mapa de procesos abarcando los procesos mas importantes para la organización y que son parte fundamental para el cumplimiento de sus objetivos. Se clasificaron de la siguiente manera:

Proceso Estratégico: incluye los procesos relacionados con la definición, establecimiento y seguimiento de las políticas, estrategias y objetivos; así como el establecimiento de la comunicación que permiten a la organización alcanzar las metas. Dentro de este procesos se establecio la Direccion estrategica, la mejora continua y el aseguramiento de la calidad.

Proceso Misional: incluye los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto social o razón de ser de la organización. Dentro de este proceso se establecio La gestion de compras y gestion comercial.

Proceso de Apoyo: Incluyen aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Dentro de este procesos se establecio la gestion administrativa y financiera y la gestion del talento humano.

Con base a las actividades que se realizan en la organización, se plantea el siguiente mapa de procesos, mostrado en la figura 2.



Figura 2. Mapa de proceso

3.4.1 Caracterización de procesos


Para la empresa socomex s.a se creo un mapa de procesos que abarcara los procesos mas importantes para la organización, dentro del proceso estrategico esta el Direccionamiento Estrategico, La mejora continua y Aseguramiento de la calidad.

Dentro de los procesos misionales se encuentran La gestion de compras y gestion comercial, por ultimo en los procesos de apoyo se encuentran la gestion administrativa y finanicera y la gestion de talento humano. Dentro de estos procesos se encuentran los procedimientos mas importantes para cada uno de ellos.

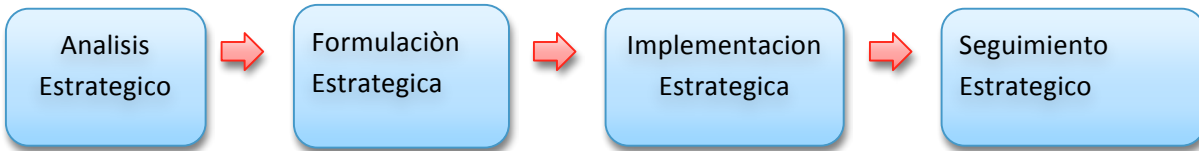
A continuación en la tabla 2 se describe la caracterización de los procesos, en donde se encuentra estipulado el objetivo y el alcance de cada área, describiendo las cualidades de los responsables y líderes; de igual forma se describen las actividades, y los métodos de control de cada proceso.

La caracterización del proceso de Dirección Estratégica que se muestra a continuación muestra la relación de las actividades del proceso necesarias para el cumplimiento del objetivo. En el se encuentran estipulados los participante, el líder del proceso, los recursos necesarios y la relación de todas las actividades lo cual permite la identificación de los elementos primordiales necesarios para llevar a cabo el proceso facilitando así el entendimiento en el sistema de gestión de calidad

Tabla 2: Caracterización de procesos, Dirección Estratégica

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		FECHA: 12/04/2015	
Nombre: Dirección Estratégica			Tipo de proceso: Estratégico		
Líder del proceso: Gerente			Participantes: Gerente, Ejecutiva de ventas, Asistente de Gerencia, Auxiliar contable.		
Recursos: Recursos Humanos, Computadores, impresoras, Software, Papelería.					
DESCRIPCION DEL PROCESO					
Alcance		Este proceso comprende desde la definición de planes hasta el seguimiento de los mismo.			
Objetivo		Analizar, diseñar y ejecutar planes encaminados al cumplimiento de las metas alienadas con la misión, visión, políticas y objetivos de la organización.			

ACTIVIDADES DEL PROCESO



ENTRADAS		ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS		RESPONSABLE
PROVEEDOR	INSUMO		PRODUCTO	CLIENTES	
Interno -Ejecutiva de ventas -Asistente de Gerencia -Auxiliar Contable	-Información de todas las áreas de la organización sobre el desempeño de la organización. -Análisis de desempeño de planes estratégicos anteriores. -indicadores de cumplimiento anterior -Análisis financiero	Analisis Estratégico	Diagnostico de la Situación interna y externa de la organización	Toda la Organización	Toda las Areas de la organización
Interno -Gerencia -Ejecutiva de ventas	-Información y análisis de todas las áreas de la organización, su desempeño, participación en el mercado y su entorno incluyendo la competencia. -Diagnostico interno y externo de la organización.	Formulación estratégica	-Definición del Plan Estratégico de la organización, durante un período de tiempo a Corto, mediano o largo plazo. -Asignación de recursos	Gerencia -Ejecutiva de ventas	-Gerencia -Ejecutiva de ventas

Interno - Gerencia - Ejecutiva de ventas	- Registro del plan estratégico creado para la organización. - Registro de la asignación de recursos.	Implantación Estratégica	- Ejecutar de acuerdo a los proyectos establecidos, estrategias planteadas y metas a lograr, el plan de acción de cada área. Midiendo con indicadores su cumplimiento.	Gerencia - Ejecutiva de ventas	Gerencia - Ejecutiva de ventas
Interno - Gerencia - ejecutiva de ventas	- Registro del plan estratégico implementado durante un periodo específico de tiempo. - Resultados y Analisis de los indicadores de cumplimiento- - Analisis de la utilización de recursos.	Seguimiento Estratégico	- Seguimiento mensual al cumplimiento de los planes de acción de cada área, incluyendo cumplimiento de metas (indicadores) y la ejecución de los recursos presupuestados. - Matriz de seguimiento al plan de acción.	Todas las áreas de la organización.	Toda la Organización
Observaciones:		Elaboró y revisó: Asistente Gerencia	Aprobó: Gerente		

La implementación de procedimientos, describe la forma que tiene la organización en realizar las actividades específicas que sirve como mecanismo de consulta permanente por parte de los empleados permitiendo un mayor desarrollo en la ejecución y desempeño de la organización, como se muestra en la tabla a continuación.


La implementación también genera una gran cantidad de ventajas






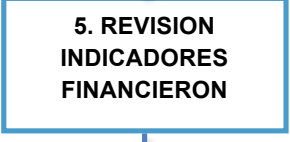

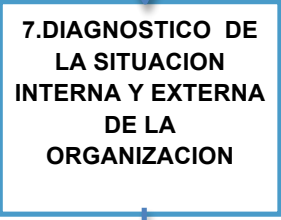

- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.

- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.

En la tabla 3 se muestra el procedimiento de Analisis estrategico perteneciente al proceso de Direccion Estrategica, En el trabajo desarrollado se plasmaron 19 procedimientos pertenecientes a cada uno de los procesos(Direccion estrategica,Mejora Continua,Gestion Aseguramiento de la calidad,Gestion Compras,Gestion Comercial,Gestion Administrativa y Financiera y Gestion Talento Humano) los cuales sirven como instrumento administrativo que apoya el que hacer cotidiano de las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 3: Procedimiento Análisis Estratégico

	DIRECCION ESTRATEGICA	COD: DE-PAE-01 FECHA: 13/04/2015 Versión:01		
	PROCEDIMIENTO ANALISIS ESTRATEGICO			
OBJETO	Identificar la situación actual de la organización para determinar la verdadera necesidad de la estructura organizacional.			
ALCANCE	Este procedimiento aplica desde la recepción de la información de todas las áreas de la organización hasta el diagnostico de la situación externa e interna de la organización.			
N° Actividades	7			
Participantes	Gerente, Ejecutiva de ventas, Asistente de Gerencia, Auxiliar contable.			
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Actividad	Diagrama de flujo	Responsable	Registro

1	Recopilación de información de todas las áreas de la organización. (Ver directriz No1)		Todas las áreas de la organización	Revisión documentación RD-01
2	Consolidación de la información suministrada por todas las áreas de la empresa			Informe consolidación documentación. RD-02
3	Revisión de los planes estratégicos anteriores.		Gerente, Ejecutiva de ventas	Revisiones planes RD-03
4	Revisión de los indicadores de cumplimiento.		Gerente, Ejecutiva de ventas.	Revisiones Indicadores RD-04
5	Revisión de los indicadores financieros		Gerente, Ejecutiva de ventas.	Revisiones Financieras RD-05
6	La información es clara y completa. Si es conforme pasa a la actividad N°7, Sino se devuelve a la actividad N°1		Gerente, Ejecutiva de ventas.	Revisión documentación RD-01
7	Diagnostico de la situación interna y externa de la organización		Gerente	Registro diagnostico RDI-01
				
				

DIRECTRICES		
1. Todas las áreas incluye(Gerencia, asistente de Gerencia, Área comercial, contabilidad)		
Elaboró: Leidy Viviana Muñoz Estudiante Gerencia de la Calidad.	Revisó: Ejecutiva de ventas	Aprobó: Gerente


3.5 MANUAL DE FUNCIONES

Para la empresa socomex s.a se creó el manual de funciones de cada uno de los participantes, 5 en total: Gerente, Asistente de Gerencia, ejecutiva de ventas, Auxiliar Contable y Mensajero, en donde se establecen las funciones y competencias de cada uno de los cargos que componen la organización.

El manual de funciones tiene como propósito principal orientar a la organización al momento de seleccionar personal según su experiencia, conocimientos, habilidades y actitudes, logrando así la vinculación de personal idóneo y con las capacidades para desempeñar las funciones para las que fue contratado.

A continuación en la Tabla 3 se muestra el Manual de funciones para el cargo Asistente de Gerencia el cual incluye el objetivo, el perfil del cargo, educación, funciones, experiencia, formación y los criterios y habilidades que debe tener la persona que desea ocupar dicho cargo

Tabla 3: Manual de Funciones, Asistente de Gerencia.

	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 24/02/2015
Nombre: Asistente Gerencia	En caso de ausencia: Asume quien se asigne	
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Asistir y apoyar a la gerencia en todas las actividades. Llevar a cabo las tareas operativas de gestión del comercio exterior, Apoyar constantemente en todas las actividades propias del trabajo asistencial.		
PERFIL DEL CARGO		
Educación	Titulo de formación Universitaria en carreras administrativas o económicas.	

Formación y entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditar y/o demostrar dominio del idioma ingles. • Conocimientos en mercadeo, finanzas, comercio exterior. • Manejo paquete Microsoft Office. 	
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia específica o 3 años de experiencia en cargos similares.	
Criterios y Habilidades	<p> honradez actitud positiva entusiasta iniciativa líder responsable habilidad para tratar a la gente buen manejo de conflictos con el personal Personalidad equilibrada y proactiva. Habilidades comunicativas y escucha activa. Capacidad de crear, innovar e implementar. Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades. Disposición para trabajar en equipo. Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas. </p>	
FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Atención cliente-proveedor • Responsable de las negociaciones desde la solicitud de cotización • Responsable del cumplimiento de las actividades generadas antes durante y después de la venta • Seguimiento a ordenes de pedido • Responsabilidad de manejar correspondencia enviada y recibida • Manejo agenda Gerente • Elaboración de los documentos ordenados por el Jefe Inmediato • Atención en forma correcta y oportuna del teléfono y público que visita la oficina e informar al jefe inmediato sobre los mensajes recibidos. • Conservar en forma correcta y actualizada, el archivo de los documentos de su dependencia. • Mantener organizadas las existencias de útiles y materiales de consumo de Oficina y presentar oportunamente requisición de los mismos a su jefe inmediato. • Realizar las labores asistenciales tales como redactar, recibir, clasificar, registrar y distribuir la documentación, así como llevar la agenda de actividades de la Gerencia General. 		
Observaciones:	Elaboró y revisó: Leidy Viviana Muñoz, Estudiante Gerencia de la Calidad.	Aprobó: Gerente

3.6 MANUAL DE CALIDAD PROPUESTO

Se diseñó el Manual de Calidad cumpliendo con lo requerido en la NTC-ISO 9001:2008 generando una base para implantar un verdadero y eficiente sistema de calidad, ya que es la guía para la elaboración de los procedimientos, instrucciones de trabajo, planes, formatos, especificaciones necesarias para asegurar la calidad de los productos y/o servicios..

A continuación se presenta la tabla de contenido del Manual de Calidad elaborado para la empresa SOCOMEX S.A

Tabla de Contenido

1.ANTECEDENTES	1
2.JUSTIFICACION	2
3. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	3
4.OBJETIVOS	3
4.1Objetivo General.....	3
4.2Objetivos Especificos	3
5.METODOLOGÍA.....	3
6.MARCO ESTRATEGICO	6
6.1 Mision	6
6.2 Vision.....	6
6.3 Política de calidad	6
6.4 Objetivos de calidad	6
6.5 Organigrama	7
7.MANUAL DE FUNCIONES	7
7.1 Objetivo General.....	7
7.2 Objetivos Especificos	7
7.3 Alcance.....	8
8.MAPA DE PROCESOS.....	15
8.1 Caracterización de Procesos	16
8.1.1DireccionEstrategica.....	17
8.1.2 Mejora Continua.....	25
8.1.2.1 Procedimiento Control de documentos.....	33
8.1.2.2 Procedimiento Control de Registros.....	35
8.1.2.3 Procedimiento Auditorias Internas... ..	36

8.1.2.4 Procedimiento Control de producto no conforme.....	37
8.1.2.5 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.....	38
8.2 Procedimientos.....	39

Como objetivo general del trabajo se elaboró el Manual de Calidad a la empresa SOCOMEX S.A, generando el punto de partida para la implementación del sistema ya que con este manual se proporcionan la identificación de las actividades a realizar en los procesos, los cargos, funciones y documentación necesaria dando el primer paso para la implementación del SGC.

Tabla 4. Manual de Calidad

SOCOMEX S.A.	MANUAL DE CALIDAD	Cod: MC-01 Fecha: 11-05-2014 Pagina: 1 de 3
<p>El manual de calidad se basa en la norma NTC 9001-2008</p> <p>ALCANCE El documento aplica a todo el personal que labora en la organización Las políticas de calidad descritas en el manual, deben ser aplicadas en todas las áreas de la empresa (según corresponda): Administrativa, Comercial, Aseguramiento de Calidad, así como a todos los productos (maquinaria-repuestos) que distribuyen.</p> <p>MISION Socomex S.A es una empresa comercializadora de maquinaria para la fabricación de envases plásticos líder en el mercado orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad de productos, brindándole al consumidor las mejores opciones de compra. Obteniendo así la confianza y lealtad de nuestros clientes.</p> <p>VISION Para el año 2018 consolidarnos como una empresa líder en la venta de maquinaria para la fabricación de envases plásticos, posicionándonos en el mercado nacional e internacional con base a calidad, precio y cumplimiento.</p> <p>POLÍTICA DE CALIDAD La organización esta comprometida con la atención de las necesidades y requerimientos de sus clientes, nuestro compromiso es mejorar continuamente el desempeño, por medio de un personal competente y comprometido en la búsqueda y aseguramiento de altos niveles de calidad y servicio en la comercialización de</p>		

maquinaria para la fabricación de envases plásticos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de los requerimientos del producto y servicio.
- Mejorar continuamente la eficacia de las operaciones.
- Garantizar la entrega de los productos de manera oportuna y confiable.
- Mantener un servicio de atención al cliente de calidad

MAPA DE PROCESOS:

El mapa de procesos esta conformado por:

Proceso Estrategico:

- Direccion estrategica
- Mejora Continua
- Gestion Aseguramiento de la calidad

Proceso Misional:

- Gestion Compras
- Gestion Comercial

Proceso de Apoyo:

- Gestion Administrativa y Financiera
- Gestion Talento Humano

PROCESOS DOCUMENTADOS

En el manual de calidad de Socomex S.A se incluyeron los siguientes documentos:

DOCUMENTO	CANTIDAD	SIGLA
Procedimientos	19	P
Manuales	5	MF

La documentación tiene como finalidad realizar seguimiento a cada uno de los procesos de la organización y de esta manera obtener diagnostico y generar estrategias de mejora continua.

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

- Control de documentos: Se realizara por medio del procedimiento llamado Control de documentos mediante la codificación MC-PCD-01
- Control de registros: Se ejecutara por medio del procedimiento llamado Control de registros mediante la codificación MC-PCR-01
- Acciones correctivas: Las acciones correctivas se realizaran por medio del procedimiento llamado acciones correctivas y acciones preventivas mediante

<p>la codificación COD: MC-PACP-01</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones preventivas: Las acciones preventivas se realizaran por medio del procedimiento llamado acciones correctivas y acciones preventivas mediante la codificación COD: MC-PACP-01 • Producto no conforme: El control del producto no conforme se ejecutara por medio del procedimiento llamado producto no conforme mediante la codificación COD: MC-PPNC-01 • Auditorías internas: Las auditorias internas se realizaran a intervalos planificados por medio del procedimiento llamado auditorías internas mediante la codificación MC-PAI-01 		
VERSION	FECHA	CAMBIO REALIZADO
01	11 de mayo 2015	N/A
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Leidy Viviana Muñoz	Gerente	Gerente

4 CONCLUSIONES

- El manual de calidad realizado para la empresa Socomex S.A permite una administracion eficiente del sistema y la mejora continua al generar unos lineamientos y políticas que deberán seguirse en la organización para asegurar la calidad de cada uno de los procesos.
- A traves de la realizacion del manual de calidad la organización pudo verificar el nivel de cumplimiento de cada uno de sus procesos relacionado con la norma NTC-ISO 9001-2008 determinando asi que areas de la organización tiene mayor dificultad y por ende gerenerar planes de mejora.
- El manual de calidad sirve como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de los procesos asegurando así que el resultado final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente.
- El manual de calidad orienta a la dirección en la formación del personal respecto a los elementos del sistema de calidad, generando conciencia del impacto de su trabajo en el producto y/o servicio final
- Para el éxito de la implantación del manual de calidad es indispensable informar al personal sobre los cambios que se están realizando y de esta manera hacerlos participes del proyecto, de igual manera es importante generar conciencia sobre la importancia del proyecto y así obtener un resultado exitoso.

REFERENCIAS

[1] Documentación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2008. Consultada el 2 febrero de 2015, Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1538/1/658562L925s.pdf>

[2] Problemas mundiales, soluciones mundiales: Hacia una mejor gobernanza mundial. Consultada el 5 febrero de 2015, Disponible en: https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/public_forum09_s.pdf

[3] Introducción al aprendizaje de la calidad. Consultada el 5 febrero de 2015, Disponible en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10768/Alfageme2de3.pdf?sequence=2>

[4] Etimología de la palabra. Consultada el 1 de mayo de 2015, Disponible en: <http://lexicoon.org/es/repuesto>

[4] Etimología de la palabra. Consultada el 1 de mayo de 2015, Disponible en: <http://lexicoon.org/es/comercializadora>

[5] Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (NTC-ISO 9000). Consultada el 1 de mayo de 2015, Disponible en: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

SOCOMEX S.A.

Equipos y Servicios para la industria del Plástico

Teléfonos: (57-1) 4121315 - 4121306

E-MAIL: socomex@socomexsa.com

Dirección: Calle 15 A No. 69 - 54

Zona Industrial Montevideo
Bogotá, Colombia

BOGOTA D.C 13-Mayo 2015

**SEÑOR
LEONARDO JUAN RAMIREZ LOPEZ
COORDINADOR PROYECTO DE GRADO
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

Por medio de la presente certifico que Leidy Viviana Muñoz Ramírez identificada con cedula de ciudadanía No 53.07.433 de Bogotá diseño y entrego para nuestra organización un Manual de Calidad basado en la norma técnica colombiana ISO 9001:2008.

Esta certificación se expide a solicitud de la interesada a los 13 días del mes de Mayo de 2015, con destino a la Universidad Militar Nueva Granada



**HUBERT KOTH
GERENTE
SOCOMEX S.A**