

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA VANSSOIL LTDA.**

JUAN CARLOS RIOS MORENO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2010**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA VANSSOIL LTDA.**

**AUTOR:
JUAN CARLOS RIOS MORENO**

**Proyecto de grado para optar por el título de
Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR:
Mba. Jorge Enrique Tarazona Torres
Docente Cátedra Ingeniería Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICO – MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2010**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	12
1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO	16
1.1 JUSTIFICACION DEL PROYECTO.....	16
1.2 OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	17
1.4 ALCANCE.....	18
2 MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	19
2.2 ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	20
2.3 EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE LA CALIDAD.....	21
2.4 RELACION ENTRE LA NORMA ISO 9001 2008 Vs. ISO 9001 2000	21
2.4.1 Cambios normativos de la ISO 9001	22
2.4.2 Principales cambios	22
2.4.3 Capítulo 4: Documentación.....	23
2.4.4 Capítulo 6 - Gestión de los Recursos	23
2.4.5 Capítulo 7 - Realización del Producto	23
2.4.6 Capítulo 8 - Medición, análisis y mejora	24
2.5 PRINCIPALES EMPRESAS DE CERTIFICACION EN COLOMBIA.....	24
2.5.1 Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación	24
2.5.2 Bureau Veritas Quality International (BVQI).....	25
2.5.3 SGS Colombia S.A	25
3 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	27
3.1 RAZÓN SOCIAL	27
3.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	27

3.3	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	28
3.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	28
3.5	MISIÓN	29
3.6	VISIÓN.....	29
3.7	CLIENTES	29
3.8	PROTAFOLIO DE PRODUCTOS.....	29
3.8.1	Aceites Multigrados.....	29
3.8.2	Aceites Monogrados	30
3.8.3	Aceite para Transmisiones Manuales	30
3.8.4	Aceite de Corte y Roscado RYSSLI.....	31
3.8.5	Aceites para Maquinaria Pesada	31
3.8.6	Aceites para Engranajes Industriales.....	31
3.8.7	Aceite Térmico ISO 32-46.....	31
3.9	CLIENTES	32
3.10	PROVEEDORES	32
3.11	MARCO LEGAL.....	32
4	DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	34
4.1	PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	34
4.2	DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA.....	34
4.2.1	Diagnóstico General	34
4.2.2	Diagnóstico del Sistema de Calidad:	38
4.3	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	39
4.4	COMITÉ DE CALIDAD	41
4.5	ALCANCE DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	43
4.6	POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS.....	43
4.6.1	Política de Calidad	43
4.6.2	Objetivos de Calidad:.....	43
4.7	INDICADORES DE GESTION.....	44

4.8	MAPA DE PROCESOS	46
4.9	CARACTERIZACION DE PROCESOS	47
5	DOCUMENTACIÓN	48
5.1	MANUAL DE CALIDAD	48
5.2	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	49
5.3	MANUAL DE FUNCIONES.....	51
5.4	PROCEDIMIENTOS	51
5.4.1	Control de Documentos:	52
5.4.2	Control de Registros:	52
5.4.3	Producto No Conforme:	53
5.4.4	Acciones Correctivas y Preventivas:.....	53
5.4.5	Auditorias Internas:	53
5.4.6	Acciones Correctivas y Preventivas:.....	54
5.4.7	Selección y Vinculación de Personal:	54
5.4.8	Compras de Material Primas, suministros y servicios:.....	54
5.4.9	Evaluación de Proveedores:	54
5.5	FORMATOS	55
5.6	PLANES DE CALIDAD	56
5.7	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	57
6	IMPLEMENTACION	59
6.1	CONDICIONES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACION	59
6.2	APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	60
6.3	PLAN DE REVISIONES.....	62
7	PRIMER AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD.....	64
7.1	PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.....	64
7.2	PLANIFICACION DE LA AUDITORIA.....	65
7.3	ALCANCE DE LA AUDITORIA	66

7.4	CRITERIOS DE LA AUDITORIA	66
7.5	APERTURA DEL PROCESO DE AUDITORIA	66
7.6	DESARROLLO DE LA AUDITORIA.....	66
7.6.1	Responsabilidades del Auditor.....	66
7.6.2	Responsabilidades del Auditado.....	67
7.6.3	Desarrollo de la metodología de auditoria.....	68
7.7	CIERRE DE LA AUDITORIA	68
8	PLAN DE MEJORA BASADO EN LA PRIMER AUDITORIA INTERNA.....	71
9	SEGUNDA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	73
9.1	ALCANCE DE LA AUDITORIA	73
9.2	AUDITOR DESIGNADO	73
9.3	INFORME DE AUDITORIA.....	73
10	PLAN DE MEJORA BASADO EN LA SEGUNDA AUDITORIA INTERNA...	75
11	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
	BIBLIOGRAFIA	79
	ANEXOS.....	80

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla No. 1. Calificación Obtenida por cada área en el diagnóstico general de la empresa.	36
Tabla No. 2. Calificación Diagnóstico basado en Requisitos de la Norma ISO 9001:2008	39
Tabla No. 3. Programa de Capacitaciones con el Personal de VANSSOIL LTDA.....	40
Tabla No. 4. Conformación Comité de Calidad.	41
Tabla No. 5. Indicadores de Gestión.....	45
Tabla No. 6. Relación de procesos y procedimientos del SGC.	52
Tabla No. 7. Listado de Formatos.....	55
Tabla No. 8. Indicadores de Gestión por Proceso.....	61
Tabla No. 9. Hallazgos de la primer Auditoria Interna.	69
Tabla No. 10. Plan de Mejora.	72
Tabla No. 11. Hallazgos de la segunda Auditoria Interna.....	73

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1. Organigrama VANSSOIL LTDA.....	28
Figura No. 2. Calificación Obtenida por cada área en el diagnóstico general de la empresa.	37
Figura No. 3. Mapa de Procesos VANSSOIL LTDA.....	46
Figura No. 4. Estructura Documental del SGC en VANSSOIL LTDA..	57

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Diagnóstico General de la empresa VANSSOIL LTDA.....	80
ANEXO B. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Cumplimiento de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008.....	94
ANEXO C. Formatos del SGC de Vanssoil LTDA.....	99

RESUMEN

TITULO

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA VANSSOIL LTDA*.

AUTOR

JUAN CARLOS RIOS MORENO**

PALABRAS CLAVE

ISO 9001:2008, CERTIFICACIÓN DE CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MANUAL DE CALIDAD, POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD, INDICADORES, REQUISITOS CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN

La globalización y la vanguardia de las empresas a nivel mundial a marcado en el camino una trayectoria evolutiva en donde las normas de gestión de calidad han tomado una gran importancia para poder mantenerse estable dentro del mercado, es por esto que el tema de certificación de calidad ISO 9000:2008 toma fuerza en este trabajo de grado para mostrar e ilustrar la importancia que tiene ser certificado, ver como la implementación de la norma ofrece múltiples beneficios en cuanto a la eficiencia y eficacia de los procesos empresariales, así como en el recurso humano de las compañías. Ubicándose en este contexto, Vanssoil Ltda. una empresa dedicada a la fabricación de Aceites lubricantes, decidió desarrollar el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008.

El proyecto se estructuró así: En la primera parte se realizó un marco teórico contemplando algunos aspectos relevantes sobre la norma ISO 9001:2008. En la segunda parte se podrá ver el diagnóstico previo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Seguido este paso, se inició la documentación de procedimientos y formatos, se estableció el funcionamiento de los procesos y los registros que debían quedar como evidencia de su cumplimiento, en esta etapa se definió la normatividad para la actualización de dicha documentación, su distribución así como la protección de los registros.

La implementación se llevó a cabo poniendo en práctica todos los procedimientos que explican los procesos de la organización, también en esta etapa se llenaron los formatos exigidos por el Sistema de Gestión de Calidad quedando registro de la aplicación de los procedimientos. Finalmente se procedió a realizar seguimiento y medición a los procesos por medio de indicadores de gestión y la realización de auditorías internas de calidad.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director: Jorge Enrique Tarazona

ABSTRACT

TITLE

IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED IN THE NTC ISO 9001:2008 NORM IN THE COMPANY VANSOIL LTDA*.

AUTHOR

JUAN CARLOS RIOS MORENO**

KEY WORDS

ISO 9001:2008, QUALITY CERTIFICATION, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, QUALITY MANUAL, QUALITY POLICES, QUALITY OBJECTIVES, INDICATOR, REQUIREMENTS, APPROVAL.

DESCRIPTION

The globalization and the forefront of the companies worldwide to marked in the way an evolutionary path where the procedure of quality management have taken a great importance to be able to be kept stable inside the market, is for this that the topic of certification of ISO quality 9000:2001 capture forces in this Work Degree to show and to illustrate the importance that has to be certified, to see as the implementation of the norm offers multiple benefits as for the efficiency and efficiency of the managerial processes, as well as in the human resource of the companies. Being located in this context, Vanssoil Ltda. a lubricating oils manufacturer, decided to develop the implementation of its quality management system according to the ISO 9001:2008 norm.

This work was structured like this: in the first part a theoretical framework was developed considering some conceptual relevant aspects as for the NTC ISO 9001:2008 norm. In the second part, it will be possible see the diagnosis before the implementation of quality management system. After this step the documentation was begun by means of procedures and formats. The processes and record functioning was established which had to remain as evidence of its accomplishment. In this stage the regulation was designed for the updating of such a documentation, its distribution and the records protection.

The implementation was carried practicing all the procedures that explain the processes of the organization. Also in this stage it was filled in the formats demanded from the Quality Management System setting a register of the application of the procedures. Finally, it was realized supervision and measurement to the processes by means of indicators of management and realization of the Internal auditory of Quality.

* Work Degree

** Faculty of Physical-Mechanical Engineerings. Industrial and Managerial Studies Department.
Director: Jorge Enrique Tarazona

INTRODUCCIÓN

La calidad es un concepto ampliamente usado y mencionado en todos los Sistemas productivos de las organizaciones que buscan diferenciar su producto y garantizar el cumplimiento de sus especificaciones.

No obstante, la calidad en las empresas colombianas paso de ser un elemento diferenciador en el mercado a ser un requisito esencial que deben cumplir aquellas organizaciones interesadas en un crecimiento y progreso sostenido; esto debido a que los clientes están interesados en establecer relaciones comerciales con empresas que cuenten con certificado de calidad de sus procesos y por tanto garanticen la calidad de sus productos o de la prestación de sus servicios de acuerdo con las especificaciones.

VANSSOIL LTDA es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos lubricantes para el sector industrial y automotriz. Para esta empresa, el sistema de gestión de calidad ha sido un reto, que cada uno de los miembros de la organización ha querido asumir en pro de la mejora continua y el autoaprendizaje.

Cada integrante de la empresa, incluyendo niveles directivos, comprende que la implementación de este sistema, supone una nueva manera de gestionar la calidad, significa sistematizar un conjunto de acciones para planear, controlar, evaluar y mejorar los procesos de trabajo y de esta forma satisfacer y superar las necesidades y expectativas de sus clientes.

La empresa VANSSOIL LTDA implementará un sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de las siguientes etapas:

1. Evaluación inicial de la organización.
2. Elaboración de los documentos.
3. Implantación del sistema.
4. Auditoria y evaluación final.
5. Mantenimiento del sistema.

Con el presente trabajo se pretende diseñar, documentar, implementar y evaluar un sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008. En el documento se describe cada una de las etapas del proyecto. En la etapa de Diagnóstico se pretende medir el desempeño actual de la empresa teniendo en cuenta los requisitos de la norma. La siguiente etapa trata de la capacitación y formación e involucrará a todos los integrantes de la organización en el conocimiento de la norma. En la etapa de diseño del sistema, se identificarán los procesos actuales de la empresa y se analizará su adaptación a los requisitos de la norma.

Finalmente se realizarán dos auditorías internas de Calidad y con base en los resultados de la evaluación del sistema se elaborará el plan de mejora. Al finalizar este trabajo, la empresa VANSSOIL LTDA estará lista para su auditoria por parte del ente certificador para obtener su Certificado de Calidad.

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 JUSTIFICACION DEL PROYECTO

Las exigencias a nivel de competitividad en el mercado de lubricantes para el sector automotriz e industrial, imponen el reto a las empresas de certificar sus procesos para ponerse a tono con las necesidades del mercado. En este orden de ideas, VANSSOIL LTDA entra dentro de la lógica del aseguramiento de la calidad y de los procesos mediante la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008.

La certificación de Calidad proporcionará a VANSSOIL LTDA, ventajas externas vinculadas con los elementos de diferenciación de la competencia, de apertura a diferentes mercados y de incremento en la reputación e imagen de la empresa. Así mismo proporcionará ventajas internas por las que la organización incorpora la mejora continua, la eficacia y la eficiencia de los procesos como prácticas habituales de su gestión.

El sistema de gestión de calidad permitirá a VANSSOIL LTDA conocer la situación actual de sus procesos y cómo se encuentran relacionados entre sí para lograr cumplir con su objeto social. La estandarización permitirá mantener niveles favorables de efectividad y eficiencia en los procesos, facilitará la medición y por ende el continuo seguimiento a las operaciones. Los resultados de las mediciones serán la base para la toma de decisiones y para la estructuración de sus planes operativos y estratégicos.

La estandarización implicará el desarrollo de competencias por parte de personal involucrado en cada proceso, con el propósito de garantizar el buen funcionamiento del sistema gestión. Por lo anterior la empresa reconoce la importancia de contribuir con el desarrollo y formación de su personal de forma continua, como uno de sus objetivos estratégicos.

El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008, provee el marco adecuado para introducir en VANSSOIL LTDA un cambio significativo en sus métodos, aplicables en los niveles operativos, administrativos y gerenciales con el objetivo de mantener la competitividad en el mercado.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa VANSSOIL LTDA basado en los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la situación y el desempeño actual de la empresa, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008. Así mismo, elaborar un diagnóstico del desempeño en cada área Gestión de la empresa, con el fin de identificar sus debilidades y fortalezas.
- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en la empresa VANSSOIL LTDA, en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en la empresa VANSSOIL LTDA, por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2008.
- Implementar el sistema de Gestión de Calidad en VANSSOIL LTDA., estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.

- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías internas.

1.4 ALCANCE

Planeación, documentación, implementación y auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa VANSSOIL LTDA según la norma ISO 9001:2008. El cual consta de un análisis actual de la empresa, el diseño del mapa estratégico, el análisis de indicadores, la auditoría, y demás elementos importantes a implementar, que den la posibilidad de verificar la efectividad del sistema de gestión de calidad en la empresa VANSSOIL LTDA en el futuro.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Los principios de gestión de la calidad constituyen los lineamientos que conducen a la alta dirección hacia una mejora continua en su desempeño. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño¹. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia ISO 9000.

- **Enfoque al cliente:** “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.”
- **Liderazgo:** “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.”
- **Participación del personal:** “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.”
- **Enfoque basado en procesos:** “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se Gestionan como un proceso”.

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. 2000. Capítulo 0, numeral 2. Principios de Gestión de la Calidad.

- **Enfoque de sistema para la gestión:** “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.
- **Mejora continua:** “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo de ésta”.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** “una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

2.2 ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un enfoque para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas².
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso

² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. 2000 Capítulo 2, numeral 3.

- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.3 EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE LA CALIDAD

Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ¿Se ha implementado y mantenido los procedimientos?
- ¿Es el proceso eficaz para lograr requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un Sistema de Gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, tales como auditorias y revisiones del Sistema de Gestión de la calidad y auto evaluaciones³.

2.4 RELACION ENTRE LA NORMA ISO 9001 2008 Vs. ISO 9001 2000

La norma ISO 9001:2008 fue publicada el pasado 15 de Noviembre de 2008, es la cuarta edición y reemplaza la ISO 9001:2000. No contiene requisitos adicionales respecto a la versión anterior sino establece aclaraciones destinadas a mejorar la uniformidad de

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. 2000 Capítulo 2, numeral 8, Pág. 6.

aplicación de los existentes, y aumenta su compatibilidad con la norma ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental⁴.

Esta norma adquiere gran importancia al afianzar el enfoque por procesos, y el modelo de procesos, mantener los 8 principios y la mejora continua, incluyendo el ciclo PHVA que fueron grandes cambios de la Norma versión 2000. Incrementa la claridad reduciendo la ambigüedad existente en algunos de los requisitos de la norma actual. Incrementa la compatibilidad e integración de sistemas para organizaciones que disponen de un sistema de gestión de la calidad junto con uno de gestión ambiental.

2.4.1 Cambios normativos de la ISO 9001. La versión 2008 de la norma ISO 9001 incluye hasta el momento 48 cambios sobre 32 requisitos, algunos mayores y otros menores. Entre ellos se cuenta la incorporación de algunas notas, no obligatorias de cumplimiento.

La versión 2008 es un perfeccionamiento de la versión 2000, con un mensaje claro dirigido a las empresas certificadas o en proceso de certificación, con cambios hechos para:

- La aclaración de conceptos y la mejor interpretación
- La facilidad en el uso
- La consistencia con la familia ISO
- La alineación con ISO 14001:2004

2.4.2 Principales cambios

El alcance de la norma se amplió para evaluar la capacidad de satisfacer las exigencias legales y reglamentarias aplicables al producto y reforzar la necesidad de controles y verificaciones sobre reglamentaciones vigentes.

⁴ <http://mirtme.wordpress.com/administracion-y-gerencia/norma-iso-90012008-y-los-cambios-de-respecto-a-la-norma-90012000/>

El desarrollo de la nueva revisión tiene en cuenta a la norma ISO 14001:2004 para mejorar la compatibilidad de ambos estándares, lo que será de gran utilidad en las auditorías a los sistemas Integrados ISO 9001 e ISO 14001.

2.4.3 Capítulo 4: Documentación.

El requisito incluye no sólo documentos, sino los registros que se determinen necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz de la planificación y el control de los procesos. El documento para el control de los registros es ahora obligatorio de identificación, protección de almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición de registros.

2.4.4 Capítulo 6 - Gestión de los Recursos

La competencia necesaria tiene que ser determinada para las actividades que afecten a la conformidad de los productos y debe proporcionarse la formación para lograr esa competencia.

2.4.5 Capítulo 7 - Realización del Producto

Se incluye una definición más detallada para los servicios de post venta (garantía, obligación contractual de mantenimiento, y servicios adicionales, como el reciclado de disposición final). En el proceso de diseño y desarrollo se aclara que la verificación y la validación tienen propósitos distintos y pueden ser realizadas y registradas por separado o combinados, según sea más adecuado.

Producción y prestación de servicios: se incluye la preservación de los productos. Para los servicios, si los mismos no permiten la verificación antes de la entrega, esta debe considerarse en la etapa de planificación.

2.4.6 Capítulo 8 - Medición, análisis y mejora

Requisitos de auditoría interna: se refuerzan los conceptos del requisito. Se requiere un procedimiento documentado para definir las responsabilidades de la planificación y la realización de auditorías, los registros y los resultados de la información. Registros de resultados de las auditorías: se define formalmente el mantenimiento del registro.

Seguimiento y medición de los productos: las evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación deberán mantenerse.

Control del producto no conforme: cuando un producto no conforme se detecta después de la entrega, tienen que tomarse las acciones apropiadas a los efectos o potenciales efectos, de la no conformidad.

2.5 PRINCIPALES EMPRESAS DE CERTIFICACION EN COLOMBIA

2.5.1 Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

ICONTEC. Internacional (IEC), y la Comisión Panamericana de Normas de la Cuenca del Pacífico (COPANT). ICONTEC. Es un organismo de carácter privado, sin ánimo de lucro, constituida legalmente en el año de 1963 del ministerio de justicia

Adicionalmente, el Instituto es miembro activo de los más importantes organismos regionales e internacionales de normalización, lo cual le permite participar en la definición y desarrollo de normas internacionales y regionales, y así estar a la vanguardia en información y tecnología.

ICONTEC es un organismo de certificación con cubrimiento mundial, gracias a su vinculación a la Red Internacional de Certificación, IQNet (red que integra a las entidades certificadoras más importantes, con más de 150 subsidiarias alrededor del mundo y con cuarenta acreditaciones).

El Instituto tiene un alcance y cobertura internacional, porque cuenta con oficinas en Ecuador, Perú, Chile, Guatemala y El Salvador; y representaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, Nicaragua y República Dominicana

2.5.2 Bureau Veritas Quality International (BVQI)

Fundada en Amberes, Bélgica en 1828, la Oficina de Información para Seguros Marítimos nació con una misión sencilla: dar a las aseguradoras marítimas información actualizada sobre las primas vigentes en los principales centros mercantiles y facilitar información precisa acerca del estado de los buques y su equipamiento.

En 1829 la empresa cambió su nombre por el de Bureau Veritas, adoptó el símbolo de la Verdad como logotipo oficial y editó su primer Registro, con unos 10.000 buques. En 1833 la sede principal se trasladó de Amberes a París, donde ya existía una sucursal desde 1830.

La empresa fue viento en popa, ampliando su actividad a nuevas áreas, como el "Control de Materiales", para la inspección del hierro y el acero en la floreciente industria ferroviaria, o la inspección de maquinaria para las fábricas. En 1922, el Gobierno francés encargó a Bureau Veritas el control oficial de los certificados de navegabilidad para aviones comerciales. También en la industria del automóvil Bureau Veritas participó desde sus inicios, con la creación de un servicio para el control de autobuses, autocares y camiones en 1927.

2.5.3 SGS Colombia S.A

Fundada en 1978, SGS es la mayor organización del mundo en el campo de la inspección de la calidad. Opera en 140 países a través de su red de compañías filiales. Es líder mundial en inspección, Verificación, ensayos y certificación.

El núcleo de sus actividades lo constituyen los servicios de inspección y supervisión del comercio internacional de productos agrícolas, minerales, petróleo y petroquímicos, equipos industriales y bienes de consumo.

A lo largo de los años, SGS ha ampliado sus actividades hacia campos no dependientes del comercio, como son la certificación y la gestión industrial.

Todos los servicios que SGS ayuda a minimizar los riesgos y proporcionar evaluaciones y accesorias de carácter independiente.

3 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

3.1 RAZÓN SOCIAL

La empresa VANSSOIL LTDA, tiene como objetivo la certificación de la organización, los procesos que la conforman, el producto y el entorno en la cual se desarrolla. En el presente trabajo; se relacionan entonces la reseña histórica, misión, visión, política organizacional, objetivos de calidad, portafolio de productos y la estructura de la empresa, teniendo en cuenta el desarrollo de nuevos productos en la industria de aceites lubricante en Colombia, las aplicaciones, ventajas y desventajas relacionados con la competencia en el mercado.

3.2 RESEÑA HISTÓRICA

VANSSOIL LTDA., fue creada en abril de 2007 con el nombre de VANSSOIL LTDA., tras la inquietud de un grupo familiar apoyado por sus padres. Jacinto Cuta Y Beatriz Pérez integrada por sus tres hijos: un químico, un Ingeniero electromecánico, y un ingeniero Industrial que decidieron asociarse para fabricar y comercializar productos lubricantes automotrices e industriales.

Al cabo de los años la empresa se ha enfocado en el desarrollo de productos lubricantes especiales en el mercado industrial. Como son bases parafinicas para Procesos industriales, aceites minerales para empresas agrícolas, bases de proceso para la fabricación de aceites lubricantes industriales, mejorador de viscosidad para la fabricación de lubricantes automotrices entre otros.

Gracias al el esfuerzo conjunto de sus trabajadores por el mejoramiento continuo y el reconocimiento en el mercado industrial y automotriz, ha logrado la fidelidad de sus clientes, debido a la satisfacción y confianza de sus productos.

3.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

VANSSOIL LTDA tiene su única sede en Bogotá, en la carrera 28 No. 76 – 34. Barrio Santa Sofía. Teléfonos (091) 2440714-2277617.

3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

VANSSOIL LTDA tiene una estructura organizacional simple constituida por dos niveles: Nivel gerencial, nivel operativo. En el nivel gerencial se encuentran: socios, junta directiva, gerente, apoyado por coordinador de calidad y coordinador financiero.

En el nivel operativo se encuentran: los Coordinadores de operaciones, encargados de manejar las diferentes áreas de la empresa para mantener así su buen funcionamiento. Actualmente VANSSOIL LTDA cuenta con 10 empleados directos y 5 indirectos. En Figura No. 1 se presenta la estructura organizacional de la empresa.

Figura No. 1. Organigrama VANSSOIL LTDA.



Fuente: Vanssoil Ltda. Estructura Organizacional

3.5 MISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la producción y comercialización de aceites lubricantes automotores e industriales altamente competitivos que garanticen la mejor calidad y servicio manteniendo la permanencia en el mercado Nacional.

3.6 VISIÓN

Posicionarnos en el mercado nacional de Aceites lubricantes a nivel industrial y automotriz en el año 2012, apoyados en el Sistema de Gestión de Calidad.

3.7 CLIENTES

Actualmente VANSSOIL LTDA. Atiende el mercado nacional desde su sede principal y fábrica de producción en Bogotá, El 70% de sus clientes se encuentran ubicados en Bogotá y el 30% restante en el mercado nacional.

3.8 POR TAFOLIO DE PRODUCTOS

Los Aceites Lubricantes producidos por VANSSOIL LTDA, son fabricados de acuerdo a normas Nacionales como la NTC 1295 para aceites Automotrices y las normas Internacionales para Aceites Industriales cumpliendo con exigentes requisitos de Calidad y desempeño conocidos ya por algunos mercados, por características importantes como eficiencia, brillo, robustez y protección de motores y equipos.

3.8.1 Aceites Multigrados

PROTEXION 15W40 CH-4. Aceite Multigrado para motores Diesel 15W40CH-4. Aceite de alto rendimiento para la lubricación de motores diesel de cuatro tiempos de alta velocidad.

Proporciona un mejor control de la formación de depósitos, hollín y partículas en el aceite. Presenta una buena reserva de la alcalinidad para prevenir el desgaste corrosivo cuando se usan combustibles con alto contenido de azufre en condiciones de operación de arranque parada. Posee un mejorador de IV que le proporcionan buenas propiedades de fluidez a bajas temperaturas permitiendo un arranque en frío más fácil y previniendo el desgaste, mantiene la viscosidad bajo condiciones de alta temperatura y alto corte.

VANSS 20W50 API SL/SJ. Aceite Multigrado para Motores a Gasolina API SL/SJ. Presenta un efectivo control de espuma y aireación, evita el temprano espesamiento del aceite y protege contra la corrosión. Sus propiedades antifricción previenen el desgaste de las partes del motor

3.8.2 Aceites Monogrados

MONOGRADO SAE 40 y SAE 50, API CF, CF-2 Motores a diesel de aspiración natural y turbo cargados de tractores agrícolas, flotillas de tractocamiones, motores estacionarios, de construcción y en general, donde se requiera de un aceite para motor a diesel con calidad API CF, CF-2.

3.8.3 Aceite para Transmisiones Manuales

GL-5 SAE 80W90, 85W140, 90 Y 140 Son aceites de alto desempeño para la lubricación de engranajes, particularmente hipoidales, en transmisiones manuales y diferenciales de vehículos de pasajeros o de servicio pesado que operen en condiciones de alta velocidad - alta carga; alta velocidad - bajo torque; y baja velocidad-alto torque, La serie HYPOLUBE satisface las pruebas de desempeño de las especificaciones:

- API GL-5 y GL-4
- MIL-L-2105D
- ICONTEC NTC 1399

3.8.4 Aceite de Corte y Roscado RYSSLI

SOLUBLE Preparado con bases lubricantes de alta pureza y un paquete de aditivos especialmente formulados para obtener emulsiones de elevada estabilidad, muy buena espontaneidad y poca formación de espuma y crema. Posee un importante poder de refrigeración y lubricidad que contrarrestan los efectos de una alta fricción con elevación de temperatura generados por cortes metálicos o maquilados realizados a una pieza.

3.8.5 Aceites para Maquinaria Pesada

HYDROX 68 ESP Aceite hidráulico ISO 68, Aceite mineral altamente refinado de alto índice de viscosidad, con un paquete de aditivos que le proporcionan propiedades antioxidantes, anti desgaste, filtrabilidad superior, antiespumantes, buena demulsibilidad y protección contra la corrosión y la herrumbre.

3.8.6 Aceites para Engranajes Industriales

V-AGMA EP. Es un aceite con un paquete de aditivo EP basado en la química del azufre-fósforo, que genera una capa para proteger la superficie metálica en condiciones severas de operación, reduce la fricción y el desgaste corrosivo en presencia de agua, protege contra el picado, el rayado y rotura del diente. Está diseñado para minimizar el desgaste de engranajes cerrados y otros equipos que operen en condiciones de alta carga alto impacto.

3.8.7 Aceite Térmico ISO 32-46

V- TERM Aceite térmico con aditivos sintéticos, desarrollados para la transferencia de calor en sistemas cerrados que trabajan a presión atmosférica. Tienen alta resistencia a la oxidación, al deterioro por fraccionamiento térmico y gran capacidad de circulación en un amplio rango de temperatura.

3.9 CLIENTES

Actualmente VANSSOIL LTDA. Atiende el mercado nacional desde su sede principal y fábrica de producción en Bogotá, cubriendo en su totalidad un 70% en el mercado local, y un 30% en el mercado nacional.

3.10 PROVEEDORES

La empresa VANSSOIL LTDA cuenta con el respaldo de proveedores nacionales como son ECOPETROL que suministra bases para la fabricación de Lubricantes y con un Distribuidor Nacional de Aditivos Chevron Oronite. También se cuenta con el respaldo de un laboratorio de análisis externo que garantiza la calidad de nuestros productos para ser comercializados a nuestros diferentes clientes.

3.11 MARCO LEGAL

Considerando el tipo de productos que fabrica y comercializa VANSSOIL LTDA, se ve en la obligación de conocer claramente los decretos, las normas y las leyes que existen para el manejo de los aceites lubricantes, su almacenamiento, transporte, y disposición final.

- Ley de 430 del 16 de Enero de 1997 y la resolución 189 de 1994 del ministerio del medio ambiente, dictan las normas prohibitivas y de responsabilidad ambiental, en lo que refiere a los desechos peligrosos.
- Resolución 415 del 13 de mayo de 1998, del ministerio del medio ambiente establece los casos en los cuales se permite la combustión de los desechos.
- El decreto 321 del 17 de febrero de 1999 del Ministerio del Medio Ambiente adoptan el plan Nacional de contingencia contra derrame de hidrocarburos, derivados y sustancias nocivas.

Teniendo en cuenta las actuales resoluciones el departamento técnico administrativo del Medio Ambiente DAMA, "Resolución 318-2000; en la cual se establecen las condiciones técnicas para el manejo, almacenamiento transporte y la disposición de aceites lubricantes. Siendo esta creada con el propósito de unificar todas las normas que existían anteriormente y las cuales no estaban siendo implementadas.

Este hace énfasis en la última parte de la vida del aceite Lubricante, que es la disposición final de este en la que más cuidado se debe tener, ya que de una buena disposición final se puede asegurar el medio ambiente, la salud y su entorno en general"⁵

Con la unificación de todas estas normas se ha logrado crear una cultura con las personas y empresas que están relacionadas con este tipo de producto; es por eso que la Empresa VANSSOIL LTDA está comprometida con el cumplimiento de estas normas para garantizar tanto el manejo interno y externo de sus productos controlándola hasta su disposición final.

⁵ COLOMBIA, DEPARTAMENTO TECNICO ADMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE, DAMA, Resolución 318 (Diciembre, 2000). Por la cual se establecen las condiciones técnicas para el manejo, almacenamiento transporte y la disposición de aceites lubricantes

4 DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Para Llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de Calidad en la empresa VANSSOIL LTDA, fue necesario establecer un cronograma de reuniones con la Gerencia y con cada una de las Coordinaciones. Se conformó el comité de Calidad con el objeto de hacer seguimiento al avance del proceso de implementación. Contando con el apoyo de la Gerencia, se elaboran dos diagnósticos, uno general para cada área de gestión y otro basado en los requisitos de la norma ISO 9001.

Finalizado el diagnóstico, se inicia la etapa de sensibilización del personal. Esta actividad se desarrolla mediante reuniones y capacitaciones según la programación de la Tabla No 3. Paralelo al desarrollo de la etapa de sensibilización, empieza la etapa de caracterización y documentación de cada uno de los procesos.

4.2 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

4.2.1 Diagnóstico General

Esta etapa tiene por objeto diagnosticar la situación y el desempeño actual de la empresa. Inicialmente se realiza una evaluación general a todas sus áreas de desempeño, utilizando un modelo de diagnóstico empresarial diseñado por la Vicepresidencia de Competitividad Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá. Se decide aplicar este modelo de diagnóstico teniendo en cuenta que esta entidad brindará apoyo financiero en el proceso de certificación.

La información de la empresa se obtuvo a partir de entrevistas con los empleados, escogidos dependiendo del área de gestión evaluada.

Antes de iniciar las entrevistas, se efectuó una reunión con todo el personal con el propósito de explicar la metodología del diagnóstico, los objetivos de la actividad y la importancia de obtener información objetiva y confiable. Se recalcó que además de identificar las fortalezas de la empresa, era necesario identificar las falencias o debilidades para de esa forma genera acciones efectivas al respecto.

Objetivos del Diagnóstico

- Evaluar la situación de la Empresa.
- Identificar Necesidades de Mejora.

Áreas de Gestión Evaluadas:

- Planeación Estratégica
- Gestión Comercial
- Gestión de Operaciones
- Gestión Administrativa
- Gestión Humana
- Gestión Financiera
- Gestión Internacional
- Gestión de Calidad
- Gestión Logística

Escala de Medición:

A cada área de Gestión corresponden una serie de enunciados que se calificaron de 1 a 5, de acuerdo con la siguiente escala:

1. Corresponde a aquellas acciones que no se realizan en la empresa.
2. Corresponde a aquellas acciones que a planeado hacer y están pendientes por realizar.

3. Corresponde a aquellas acciones que realiza, pero no se hacen de manera estructurada y planeada.
4. Corresponde a aquellas acciones que realiza de manera estructurada y planeada.
5. Corresponde a aquellas acciones que realiza de manera estructurada, planeada y cuentan con acciones de mejoramiento continuo.

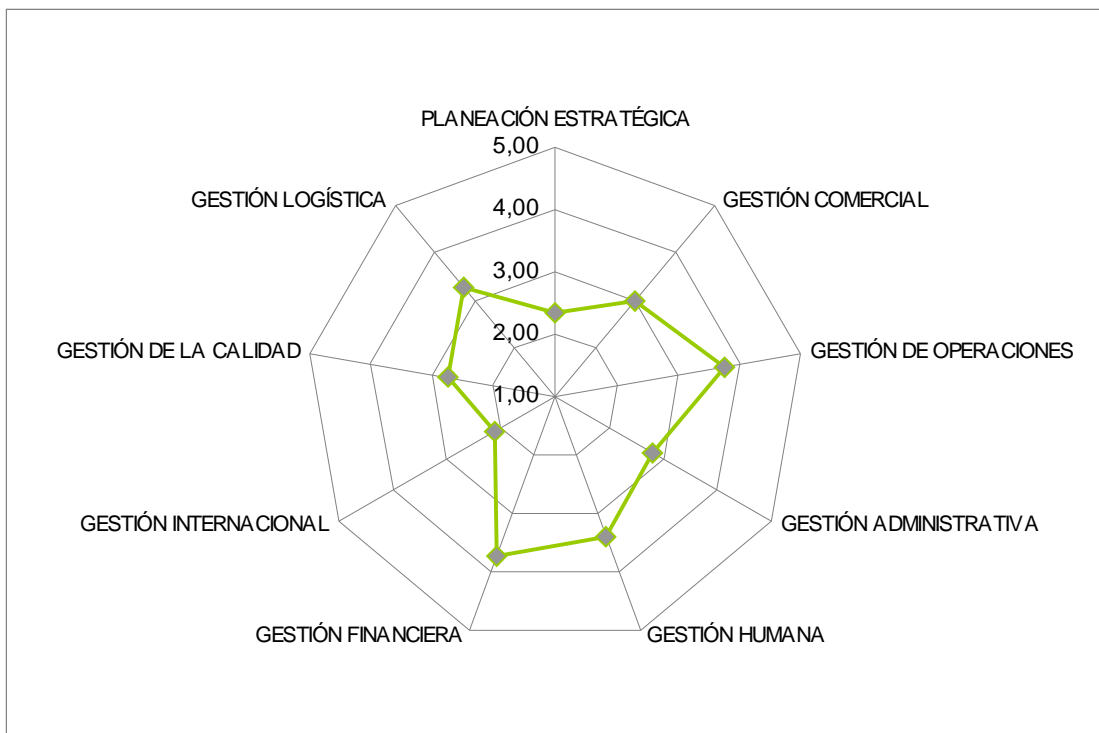
Para obtener la información del diagnóstico, se utilizaron las listas de verificación del Anexo A, en las cuales se obtuvo una calificación cuantitativa para cada área de desempeño. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla No.1.

Tabla No. 1. Calificación Obtenida por cada área en el diagnóstico general de la empresa.

TABLA DE RESULTADOS		
No.	AREAS	PUNTAJE
1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2,35
2	GESTIÓN COMERCIAL VANSSOIL LTDA	3,00
3	GESTIÓN DE OPERACIONES VANSSOIL LTDA	3,76
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA VANSSOIL LTDA	2,82
5	GESTIÓN HUMANA VANSSOIL LTDA	3,41
6	GESTIÓN FINANCIERA VANSSOIL LTDA	3,71
7	GESTIÓN INTERNACIONAL VANSSOIL LTDA	2,12
8	GESTIÓN DE LA CALIDAD	2,76
9	GESTIÓN LOGÍSTICA VANSSOIL LTDA	3,29
	PUNTAJE PROMEDIO	3,03

Fuente: Autor. Resultados Diagnóstico General

Figura No. 2. Calificación Obtenida por cada área en el diagnóstico general de la empresa.



Fuente: Autor. Resultados Diagnóstico General

Los resultados obtenidos presentados en la Tabla No. 1 y en el Gráfico No. 1 proporcionaron datos fundamentales para la identificación de las principales fortalezas y debilidades de la empresa VANSSOIL LTDA. Como se puede observar en los resultados, la empresa se encontraba principalmente orientada en la gestión de sus operaciones, es decir, en la obtención de sus materias primas, en la fabricación de sus productos, manejo y mantenimiento de sus equipos y en su capacidad instalada.

No obstante, a nivel general, se observaron falencia en torno a su gestión estratégica, en aspectos relacionados con la planeación, seguimiento y medición de resultados. Cabe resaltar que en lo relacionado con la gestión de Calidad, la empresa demuestra un gran interés, un alto nivel de conciencia por las implicaciones inherentes al concepto de calidad y compromiso por implementar su sistema de gestión y de esta forma obtener mejores resultados.

4.2.2 Diagnóstico del Sistema de Calidad:

El diagnóstico del sistema de Calidad se realiza teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Se aplica el modelo del ANEXO B, con el fin de obtener un valor cuantitativo que determine el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma.

El principal objetivo de este diagnóstico consiste en identificar las falencias de la empresa en torno al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y a partir de los resultados elaborar la Planificación de Actividades a seguir para lograr el total cumplimiento de los lineamientos establecidos en dicha Norma.

Escala de Medición:

A cada requisito de la norma, corresponden una serie de enunciados o preguntas que se califican de 1 a 5, de acuerdo con la siguiente escala:

1. No se cumple el requisito en lo absoluto.
2. Se cumple Insatisfactoriamente.
3. Se cumple aceptablemente.
4. Se cumple en alto grado.
5. Se cumple plenamente.

Los resultados obtenidos en este diagnóstico se presentan en la Tabla No. 2.

Tabla No. 2. Calificación Diagnóstico basado en Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

TABLA DE RESULTADOS		
No.	AREAS	PUNTAJE
4.1	Requisitos Generales	26,7%
4.2	Requisitos de la Documentación	20,0%
5.1 a 5.3	Responsabilidad de la Dirección	22,0%
5.4	Planificación de Calidad	20,0%
5.5	Responsabilidad , Auditoria y Comunicación	52,0%
5.6	Revisión por la Dirección	20,0%
6.2	Recursos Humanos	60,0%
7.1	Planificación de la Realización del Producto	80,0%
7.2	Procesos relacionados con el cliente	60,0%
7.4	Proveedores	20,0%
8	Medición, análisis y Mejora	25,0%
		36,9%

Fuente: Autor. Diagnóstico del SGC.


Una vez conocidos los resultados del diagnóstico de la empresa con base en la Norma, se inicia el proceso de capacitación a todo el personal de VANSSOIL LTDA., sobre los aspectos relacionados con la norma. Este diagnóstico constituyó el punto de partida del plan de capacitaciones, el cual fue diseñado tomando como base los aspectos más críticos detectados.

4.3 PROGRAMA DE CAPACITACIONES

El Plan de Capacitación planeado para la empresa VANSSOIL LTDA, constituyo un factor de éxito de gran importancia, pues determinó las principales necesidades y prioridades

relacionadas con la NORMA ISO 9001-2008. El programa ejecutado se muestra en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3. Programa de Capacitaciones con el Personal de VANSSOIL LTDA.

 PROGRAMA DE FORMACION			
FECHA DE PUBLICACIÓN: 12 de abril de 2010			
NOMBRE DEL CURSO	FECHA DE REALIZACION	PERSONAL ASISTENTE	LUGAR Y HORA
Diagnostico, conocimiento sobre generalidades de la Normas ISO 9001-2008	12 de febrero a las 11:00 a.m.	todo el personal	Instalaciones de la empresa
Instructivo sobre Calidad	16 de febrero de 2010 a las 8:30 a.m.	todo el personal	Sala de juntas por Juan Carlos Ríos
Concientización de calidad	07 de marzo de 2010	todo el personal	D.I. Paula López
Formación y Concientización sobre la certificación	24 de abril de 2010 a las 8:30 a.m.	todo el personal	Sala de junta Por Juan Carlos Ríos Moreno
Numeral 7 de la NORMA ISO 9001-2008	13 de mayo de 2010 a las 09:30 a.m.	todo el personal	Por Ing. Alexander Cuta
Seguimiento y Medición	26 de junio de 2010 a las 11:00 a.m.	todo el personal	Por Ing. María de los Ángeles Cuta
Primer Auditoría Interna	2 de agosto de 2010 a las 8:00 a.m.	todo el personal	Por. Jairo Mauricio Duarte
Segunda Auditoría Interna	01 de octubre de 2010 a las 11:00 a.m.	todo el personal	Sala de junta emprendedores Por Ing. Omar Castilla
Acciones Correctivas y Preventivas	13 de octubre de 2010 a las 09:30 a.m.	todo el personal	Planta de producción Por los dueños de los procesos

Fuente: Autor.

El programa de capacitación permitió que los interesados brindaran información fundamental de cada proceso, que conocieran la importancia de implementar y mantener un sistema de gestión de calidad. Cada empleado conoció la importancia de sus

funciones asignadas y la relación que existe entre el buen desempeño de sus funciones y el logro de los objetivos de la empresa.

A nivel Directivo se tomó conciencia de la importancia de mantener un plan de formación y entrenamiento constante a todo el personal como un factor clave para alcanzar las metas de la empresa.

4.4 COMITÉ DE CALIDAD

Para conformar el Comité de Calidad de la empresa VANSSOIL LTDA se tuvo en cuenta el conocimiento del personal sobre la norma ISO 9001-2008, y la participación de la Gerencia para ratificar el compromiso. El Comité fue integrado por:

Tabla No. 4. Conformación Comité de Calidad.

COMITÉ DE CALIDAD	
GERENTE	Alexander Cuta Pérez
COORDINADOR DE CALIDAD	Jairo Mauricio Duarte Segura
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	María De Los Ángeles Cuta Pérez
COORDINADOR DE PRODUCCION	Janeth Cuta Pérez

Fuente: Autor.

Las funciones a cargo del Comité de Calidad se dieron a conocer a cada uno de sus miembros y se relacionan continuación:

- Dirigir el diseño, implementación, evaluación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad
- Asegurar que se desarrolla, implementa y aplica eficazmente la estructura documentaria que sustenta el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Asegurar que se desarrollan y se utilizan los registros requeridos para evidenciar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurar la difusión y comprensión de la política de la calidad en todos los niveles de la organización
- Informar a la Gerencia General y Concejo de la Calidad acerca del desempeño / performance del Sistema de Gestión de la Calidad. De manera trimestral
- Apoyar al Gerente General en la revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad, si éste así lo requiere.
- Representar al Gerente General como presidente del Concejo de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad, si éste así lo requiere
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurar que se implementa el mejoramiento sistemático en el sistema de Gestión de la Calidad
- Coordinar las acciones y/o actividades para asegurar la eficacia de las auditorías internas
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora
- Monitorear la aplicación de los documentos / registros del Sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la capacitación y el entrenamiento del personal así como para las reuniones del comité del sistema de gestión de la calidad
- Asistir al Representante de la dirección en el desarrollo, implementación, monitoreo y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad
- Colaborar en la difusión y Concientización acerca de la necesidad del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Reportar los cambios efectuados en la documentación ISO, así mismo comunicar al personal involucrado sobre los cambios en la documentación. Y asegurar el conocimiento oportuno de estos cambios.
- Retirar oportunamente la documentación no válida u obsoleta de todos los lugares de distribución o uso

- Asegurar la conservación y disposición de los registros de la calidad, asignados bajo su responsabilidad

4.5 ALCANCE DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Una vez establecido el Comité de Calidad, se aprobaron, el alcance, la política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la empresa.

El sistema de Gestión de Calidad se establece para la *“Producción y comercialización de Aceites Lubricantes a nivel Automotriz e Industrial”*. Con relación a la Norma Técnica ISO 9001:2008 se excluye el numeral 7.3.1. *“Planificación del Diseño y Desarrollo”* teniendo en cuenta que VANSSOIL LTDA. trabaja bajo fórmulas estándares suministradas por los proveedores de aditivos y en consecuencia no diseña sus propias fórmulas.

4.6 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS

4.6.1 Política de Calidad

Producimos y Comercializamos Aceites Lubricantes Automotrices e Industriales de alta Calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, apoyados en personas altamente competentes y proveedores Calificados, bajo el contexto de los Requisitos de la Norma ISO 9001-2008 y cumpliendo los objetivos de calidad, mediante la mejora continua de los procesos de la Organización.

4.6.2 Objetivos de Calidad:

- Satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes mediante la mejora continua de nuestros procesos.
- Cumplir los Estándares de calidad de acuerdo al plan de Calidad.
- Mantener Personal competente que garantice el buen desarrollo de los procesos.

El cumplimiento de estos objetivos, se verifica en cada revisión por la gerencia con la colaboración de los indicadores de cada proceso y el despliegue de objetivos.

4.7 INDICADORES DE GESTION

Los indicadores que miden la gestión de cada proceso y a la vez el cumplimiento de los objetivos, se encuentran establecidos en el cuadro de Matriz de Objetivos de Calidad (Tabla No. 5) buscando una coherencia entre los indicadores, los objetivos y la política de la organización.

OBJETIVOS, METAS E INDICADORES DE GESTION POR PROCESO

OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR		META	FRECUENCIA MEDICIÓN
		NOMBRE	FORMULA		
Satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes mediante la mejora continua de nuestros procesos.	PRODUCCION	Rendimiento	Produccion total/ total Hrs utilizadas	95%	Mensual
		Productividad	Produccion total/ Total Hrs programadas	80%	Mensual
	DESPACHOS	Indice de cumplimiento de Despacho	Numero de Despachos cumplidos/ Numero total de despachos requeridos	Min 80%	Mensual
		Costo por unidad Despachada	Galones Despachados/ costo flete del despacho	Min 80%	Mensual
	PLANEACION TECNICA	Producto reprocesado	Gal. reprocesado / Gal. producidos.	5%	Por Lote. Mensual.
Cumplir los estándares de Calidad de acuerdo al Plan de Calidad.	COMERCIAL	Porcentaje de cumplimiento de Recaudos	Dinero recaudado/ ventas efectuadas * 100%	Min 90%	Mensual
		Indice de atencion efectiva a Q y R.	Quejas cerradas efectivamente/ quejas presentadas	Min 80%	Mensual
	COMPRAS	Calificacion de Proveedores	Promedio de Sumatoria Provee. Reevaluados/ No total de proveedores Reev.	95%	Semestral
	MEJORAMIENTO CONTINUO	Cumplimiento del Desarrollo de los Procesos.	No indicadores cumplidos/ No indicadores establecidos* 100%	Min 98%	Mensual
		Eficacia del SGC	No de no conformidades Cerradas / No de no conformidades Levantadas * 100%	Min 98%	Mensual
Mantener Personal competente que garantice el buen desarrollo de los procesos.	RECURSO HUMANO	Evaluacion de la eficacia de formacion.	Promedio.	95%	Frecuencia Trimestral
		Evaluacion de Desempeño.	sumatoria de las evaluaciones realizadas/# de personas evaluadas	80%	frecuencia Anual

Tabla No. 5. Indicadores de Gestión.

4.8 MAPA DE PROCESOS

Para la estructuración del mapa de procesos fue necesario identificar los procesos de VANSSOIL LTDA., así como la forma como estos procesos se relacionan entre si para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Figura No. 3. Mapa de Procesos VANSSOIL LTDA..



Fuente: Vansoil Ltda.

El mapa de procesos es una representación grafica de cómo la empresa espera alcanzar los resultados planificados para el logro de su estrategia o política de calidad, a partir de la interacción de sus procesos. Para realizar el mapa de procesos el comité de calidad se reunió el día 5 de mayo de 2010 definió los siguientes procesos como los más relevantes para la empresa, Compras, Talento Humano, Proceso Comercial, Proceso de Producción, Despachos, Planificación Gerencial y Mejoramiento Continuo.

En la figura No. 3 se presenta el mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa VANSSOIL LTDA.

4.9 CARACTERIZACION DE PROCESOS

Caracterizar un proceso consiste en plasmar en documento los aspectos más relevantes del proceso como son su objetivo, responsable, recursos necesarios, indicadores, medición y seguimiento, documentos del sistema de gestión de Calidad que lo rigen, normas legales que le aplican, subprocesos, entradas y salidas.

Para el desarrollo de las caracterizaciones de los procesos de VANSSOIL LTDA., se tuvo en cuenta:

- ✓ Proceso
- ✓ Tipo del proceso
- ✓ Responsable del proceso
- ✓ Objetivos del proceso
- ✓ Entradas (proveedores externos, internos, entradas)
- ✓ Actividades del proceso (Planear, hacer, verificar, actuar)
- ✓ Salidas y clientes del proceso (Cliente interno)
- ✓ Recursos asociados al funcionamiento del proceso
- ✓ Requisitos asociados de la Norma

5 DOCUMENTACIÓN

Esta etapa consistió en el desarrollo de las caracterizaciones de cada proceso, se documentó cada procedimiento, se diseñaron los formatos, planes de trabajo y planes de calidad de la empresa y registros, tomando como base los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

Una vez caracterizados los procesos del sistema de gestión de calidad, se analiza cómo se encuentran interrelacionados y se documentan. De igual manera se diseñaron los formatos de registro necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos. El documento principal del sistema de gestión de calidad, que integra sus principales componentes es el Manual de Calidad.

5.1 MANUAL DE CALIDAD

Por medio de este manual, se identifican los procesos que hacen parte de VANSSOIL LTDA y la interacción entre ellos (Mapa de Procesos), además determina los criterios y métodos necesarios para controlar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos.

En la caracterización de cada proceso, se determinan los recursos que necesita, los responsables, el objeto del proceso, sus indicadores y la interacción directa con los demás procesos de la organización, estableciendo las diferentes actividades propias del proceso.

El objetivo fundamental de manual de calidad es describir el sistema de gestión, así como establecer y comunicar la política y los objetivos de calidad. Este documento sirve de guía a todos los integrantes de la empresa.

El manual de calidad está dividido en secciones, las cuales van acompañadas de un número consecutivo de acuerdo al orden del mismo. Cada sección tiene un número de versión, el cual va siendo modificado, de acuerdo a los cambios que valla teniendo el

documento. Estos cambios, quedan registrados en la portada que se irá creando frente a cada sección modificada.

Cualquier empleado puede solicitar una modificación al documento, la cual será diligenciada en el formato **MC-REG-01 Solicitud de Cambio de Documentos**, y será entregada al Coordinador de cada Área, el cual evaluará dicha solicitud y si esta es viable procederá a la modificación del documento. Una vez este modificado, pasará a aprobación al coordinador de Calidad quien será el responsable de su distribución al personal pertinente.

El manual de calidad de VANSSOIL LTDA., contiene los siguientes puntos:

- Alcance y campo de aplicación.
- Indexación e incorporación de cambios.
- Archivo, conservación y actualización.
- Política de Calidad.
- Objetivos de Calidad.
- Estructura Organizacional.
- Mapa de procesos.
- Comunicación interna.
- Estructura de la documentación.
- Caracterización de los procesos.
- Procedimientos.
- Indicadores de Gestión.

5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

VANSSOIL LTDA, ha definido las líneas de autoridad y responsabilidad por medio del organigrama (Figura No 1) y del manual de Funciones y perfiles de cargo, de forma que las actividades del sistema de Gestión de Calidad queden completamente definidas.

El área de Recurso Humano, es el responsable por el manejo, control y distribución del manual de funciones y perfiles de cargo, donde se establecen las funciones de los cargos que afectan directamente el sistema.

Al interior de los documentos del Sistema, se establecen las actividades de cada proceso que afecte la calidad del producto y/o del servicio.

La Gerencia de VANSSOIL LTDA delega en el Coordinador de Calidad la función de asegurar que se establezca, se implemente y se mantenga adecuadamente el Sistema de Gestión de Calidad. De la misma manera debe tener informada a la Gerencia, sobre el desempeño del sistema y las necesidades de mejora que de él se deriven.

El Sistema de Gestión de Calidad debe revisarse por lo menos una vez al año. Para esto se deben contemplar entre otros, la siguiente información:

- Resultados de auditorías (internas y externas) realizadas a todos los procesos.
- Estado de acciones correctivas y preventivas,
- Retroalimentación del cliente,
- Acciones de mejoramiento resultantes de las anteriores revisiones,
- Evaluación de oportunidades de mejora
- Necesidad de efectuar cambios en la política y objetivos
- Desempeño de procesos por medio de los indicadores
- Conformidad del producto
- Recomendaciones para la mejora
- Necesidades de recursos

VANSSOIL LTDA a través de su Gerente está comprometido con mantener el sistema de Gestión integrado, implementado, con ánimo de buscar la mejora permanente hacia el interior de la organización, reflejándose al exterior de la empresa y cumpliendo con la normatividad legal y demás aplicable al sistema de Gestión de Calidad ISO 9001- 2008.

Para esto cuenta con un excelente recursos humano y de tecnología, que le garantice al cliente ampliar sus expectativas frente al trabajo contratado.

5.3 MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones define las características de cada cargo relacionado con el sistema de calidad. Con la descripción de las funciones de cada cargo se pretende contar el personal idóneo en cada área.

Los cargos relacionados en el Manual de Funciones de VANSSOIL LTDA. son: Gerente, Coordinador de Producción, Coordinador Técnico, Coordinador de Ventas, Coordinador de Calidad, Coordinador de Despachos, Coordinador Logístico, Coordinador de Recursos Humanos, Operarios.

Este manual fue revisado y ajustado con el propósito de dejar evidencia objetiva y documentada de todos los cargos críticos de la empresa. Se elaboraron los perfiles de cargo y éstos fueron revisados y aprobados por las personas que desempeñan los cargos y por la Gerencia.

5.4 PROCEDIMIENTOS

Un procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Para elaborar cada procedimiento, fue necesario realizar una serie de entrevistas a los responsables de los procesos y a los directos involucrados. Cada procedimiento levantado, fue analizado con el propósito de cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los procedimientos que hacen parte de Sistema de Gestión de Calidad, de la empresa VANSSOIL LTDA se relacionan en la tabla No. 6.

Tabla No. 6. Relación de procesos y procedimientos del SGC.

PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Mejoramiento Continuo	Control de Documentos	MC-PRO-01
	Control de Registros	MC-PRO-02
	Producto no Conforme	MC-PRO-03
	Acciones correctivas y preventivas	MC-PRO-04
	Realización de Auditorías Internas	MC-PRO-05
Recurso Humano	Selección y Vinculación de Personal	RH-PRO-01
Compras	Compras de Material Primas, suministros y servicios	CS-PRO-01
	Evaluación de Proveedores	CS-PRO-02

Fuente: Autor

5.4.1 Control de Documentos:

Con este procedimiento se pretende establecer y definir un procedimiento que garantice el manejo adecuado y controlado, de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa VANSSOIL LTDA. Este procedimiento es aplicable a todos los procedimientos que relacionan el sistema de gestión de Calidad ISO 9001-2008 y cualquier otro documento que se genere en desarrollo del ejercicio o actividad de la empresa VANSSOIL LTDA.

5.4.2 Control de Registros:

Este procedimiento tiene el propósito de Establecer requisitos para identificar, recolectar, indexar, acceder, clasificar, almacenar, conservar, disponer y garantizar la legibilidad de los registros del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa VANSSOIL LTDA. Este

procedimiento se aplica a todos los registros producidos en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 versión 2008 de la Empresa VANSSOIL LTDA.

5.4.3 Producto No Conforme:

Con este procedimiento se pretende establecer las acciones y definir responsabilidades para el tratamiento de no conformidades que ocurran durante la producción de aceites lubricantes y recepción de materias primas. Este procedimiento es aplicable a las materias primas, productos en proceso, al producto terminado que no cumpla los requisitos especificados por los clientes o del plan de calidad.

5.4.4 Acciones Correctivas y Preventivas:

Establecer las actividades y los responsables para la toma de acciones correctivas con el fin de prevenir que no vuelvan a ocurrir y así mismo las acciones preventivas con el fin de eliminar causas de problemas potenciales en la empresa VANSSOIL LTDA. Este procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001- 2008, de la organización y su implementación y seguimiento es responsabilidad de los dueños de procesos.

5.4.5 Auditorías Internas:

Este procedimiento tiene como objetivo, definir el perfil para los auditores internos y determinar las actividades y los responsables en el proceso a seguir para la realización de auditorías internas en los procesos de VANSSOIL LTDA. así como los controles a seguir sobre las mismas, de manera que sean una herramienta para detectar oportunidades de mejoramiento del Sistema de Calidad y ayude a verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos establecidos por la organización. Este procedimiento aplica para la realización de las auditorías internas al Sistema de Calidad de VANSSOIL LTDA. con el fin de verificar la eficacia del mismo.

5.4.6 Acciones Correctivas y Preventivas:

Establece las actividades y los responsables para la toma de acciones correctivas con el fin de prevenir que no vuelvan a ocurrir y así mismo las acciones preventivas con el fin de eliminar causas de problemas potenciales en la empresa VANSSOIL LTDA. Una acción correctiva es aquella acción que se toma para eliminar la causa de una no conformidad detectada. Las acciones preventivas se refieren a no conformidades potencial o que no se han materializado. Con el término “no conformidad” nos referimos al incumplimiento de un requisito.

5.4.7 Selección y Vinculación de Personal:

Establece el procedimiento para la contratación de personal en la empresa VANSSOIL LTDA.. El procedimiento de selección y vinculación de personal aplica para todos los funcionarios que presten sus servicios a la empresa, ya sea mediante contratación directa o indirecta.

5.4.8 Compras de Material Primas, suministros y servicios:

El objeto de este procedimiento es definir el proceso para llevar a cabo las compras de materia prima, suministros y servicios en VANSSOIL LTDA. Este procedimiento se aplica a todas las compras de materia prima, suministros, y servicios, que afecten directamente la calidad de Aceites Lubricantes Automotrices e Industriales.

5.4.9 Evaluación de Proveedores:

Establecer el procedimiento y las responsabilidades para seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores, de acuerdo con su capacidad para responder por los requisitos técnicos y de calidad de Materia Prima, Materiales, insumos, suministros, equipos, mano de obra, transporte y demás servicios que sea necesario contratar.

Este procedimiento se aplica a todos los proveedores que suministren Materia Prima, materiales, insumos y servicios, que afecten la calidad del producto terminado en VANSSOIL LTDA.

5.5 FORMATOS

Los formatos fueron elaborados con el fin de registrar la evidencia de los trabajos realizados en todos los procesos de VANSSOIL LTDA., demostrando el cumplimiento de los requisitos en las operaciones desarrolladas por la empresa. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. En la Tabla No. 7 se relacionan los formatos diseñados para el SGC.

Tabla No. 7. Listado de Formatos

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
CS-REG-01	Requisición
CS-REG-02	Orden de Compra
CS-REG-03	Verificación de Productos Comprados.
CS-REG-04	Evaluación de Proveedores
CS-REG-05	Listado de Proveedores Aceptables.
CS-REG-06	Reevaluación de Proveedores.
MC-REG-01	Solicitud de Cambio de Documentos
MC-REG-02	Distribución de Documentos
MC-REG-03	Listado Maestro de Documentos
MC-REG-04	Listado de Documentos de Origen Externo
MC-REG-05	Control de Registros
MC-REG-06	Reporte de Producto No Conforme
MC-REG-07	Programa de auditorias
MC-REG-08	Acciones de Mejoramiento
MC-REG-10	Lista de Chequeo

MC-REG-11	Informe de auditoria
MC-REG-12	Evaluación de auditores internos
MC-REG-13	Competencia de auditores
RH-REG-01	Solicitud de personal
RH-REG-02	Calificación de aspirantes
RH-REG-03	Desempeño del personal
RH-REG-07	Plan de inducción
RH-REG-08	Dotación de uniformes y elementos de seguridad industrial

Fuente: Vanssoil Ltda.

5.6 PLANES DE CALIDAD

Los planes de calidad al igual que el Manual de Calidad es un documento que gestiona al sistema de Calidad de la organización, a diferencia que este sirve para algún proceso, trabajo o proyecto en específico, por tal motivo en la organización puede haber un plan de calidad para cada proceso los cuales pueden en conjunto realizar un producto final.

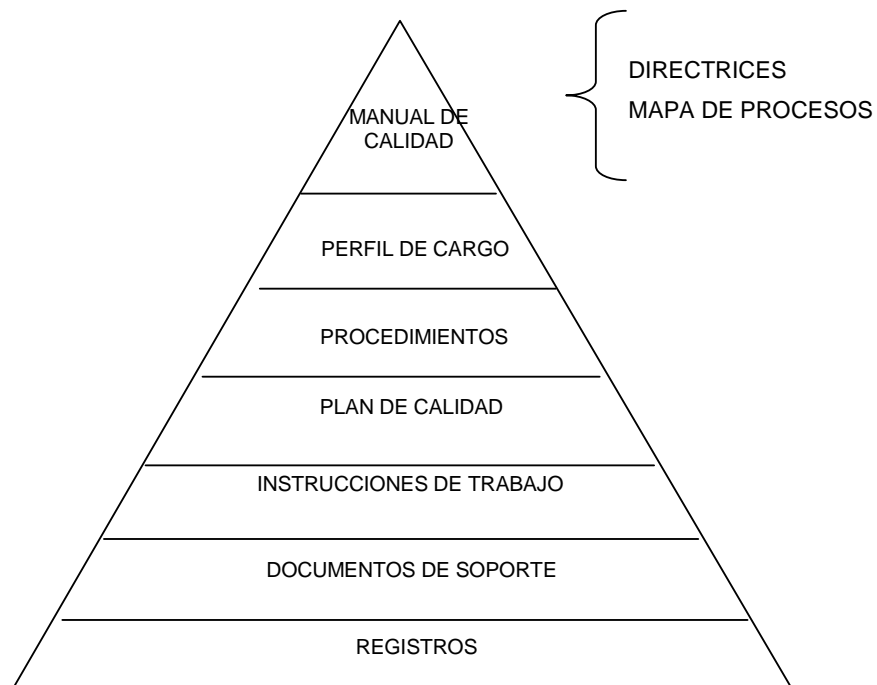
El objetivo de elaborar los planes de calidad, consistió en demostrar la conformidad del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para cada uno de los productos fabricados en VANSSOIL LTDA..

Los planes de calidad contienen la información específica relacionada con la producción de cada referencia de lubricante e incluye la metodología de control del cumplimiento de los requisitos. Estos planes se elaboraron con el soporte del coordinador técnico y de producción, quienes tienen bajo su responsabilidad la supervisión del proceso de elaboración de cada referencia de lubricante, su formulación, especificaciones del producto, prueba y control de calidad.

5.7 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El sistema de Gestión de Calidad de VANSSOIL LTDA., contempla una serie de documentos definidos de acuerdo con la estructura presentada en la Figura No. 3. El documento principal corresponde al Manual de Calidad.

Figura No. 4. Estructura Documental del SGC en VANSSOIL LTDA.



Fuente: Vanssoil Ltda. Manual de Calidad.

- **MANUAL DE CALIDAD:**

Es el documento donde se establecen todas las directrices de la organización, tales como Visión, Misión, Políticas y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. Además identifica los procesos de VANSSOIL LTDA., sus interacciones y sus caracterizaciones.

- **PERFILES DE CARGO:**

Es el documento donde se describen las funciones, responsabilidad y autoridad para los diferentes cargos que afectan la calidad del producto y/o servicio ofrecido por VANSSOIL LTDA.

- **PROCEDIMIENTOS:**

Son los documentos por medio de los cuales se determina la manera específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **PLAN DE CALIDAD:**

Son los documentos que especifican que procedimientos y/o actividades relativos a la Calidad, deben implementarse, desarrollarse y los responsables de su ejecución.

- **INSTRUCCIONES DE TRABAJO:**

Son documentos donde se establece la forma de hacer una tarea o una labor muy específica, tal vez nombrada dentro de un procedimiento.

- **DOCUMENTOS DE SOPORTE**

Son los documentos que cada proceso identifica, que ajenos a los determinados por el Sistema de Calidad, son necesarios para poder ejecutar correctamente la labor establecida.

- **REGISTROS**

Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de las actividades desempeñadas.

6 IMPLEMENTACION

En el capítulo anterior se desarrolló la documentación del sistema de Gestión de Calidad. Ahora en la etapa de implementación se orientó al personal en la aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. Esta etapa es fundamental en el proceso de establecimiento del sistema de gestión puesto que constituye la aplicación de lo tratado en los capítulos anteriores y requiere del pleno compromiso de todo el personal de la empresa y del apoyo de la Gerencia.

Así mismo, fue necesario que el área encargada de la calidad en la empresa diseñara estrategias de difusión de los elementos fundamentales del sistema de Gestión, como el Manual de Calidad, los procedimientos, y formatos de registro.

El proceso de implementación del SGC inició con un programa de capacitación y concientización para cada uno de los procedimientos documentados. También se desarrollaron otras estrategias de divulgación como la publicación en carteleras, correo electrónico, y montaje de los documentos del sistema en la intranet de la empresa.

6.1 CONDICIONES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACION

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue necesario desarrollar una campaña de sensibilización con todo el personal de la empresa. Una campaña denominada “Gestión del Cambio”, cuyo principal objetivo consistía en cambiar la mentalidad de la personal reorientando su forma de trabajar y cambiando su enfoque basado en el producto, a un enfoque basado en procesos y en la satisfacción del cliente.

Los principales ideas tratadas en la campaña de Gestión del Cambio fueron:

- Se debe orientar la atención del personal hacia el cliente.
- La satisfacción del cliente es fundamental para el logro de los objetivos de la empresa.

- La mejora continua es requisito fundamental para conservar y mejorar la participación en el mercado.
- La planeación, en todos los niveles de la empresa facilitará el logro de los objetivos evitando los sobre costos de la improvisación.
- Medir el desempeño de los procesos es un aspecto clave en la toma de decisiones.
- La disciplina en el uso de registros permitirá cumplir con los requisitos de la norma.

Esta campaña de preparación para el cambio se desarrolló mediante talleres de grupo, presentación de casos, videos, conferencias. Con esta campaña se pretendía generar un ambiente propicio para la implementación del SGC, un ambiente caracterizado por:

- Orientación hacia lo estratégico y en la planeación.
- Enfoque en la satisfacción del cliente.
- Recurso humano capacitado en los elementos del SGC.
- Mejora continua como parte de la cultura de la organización.

6.2 APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa VANSSOIL LTDA., se desarrolló con la ayuda y participación de todo el personal. El temor y desconfianza que podía generar el cambio fue absorbido en gran medida en la campaña de sensibilización "Gestión del Cambio". Se logró que el personal participara activamente y asumiera un papel protagónico en el cambio que traería el sistema de calidad.

Como parte del proceso de implementación y con el propósito de monitorear el desempeño del sistema, se definieron para cada proceso los indicadores que se muestran en la tabla No 8.

Tabla No. 8. Indicadores de Gestión por Proceso.

PROCESOS Y METAS E INDICADORES DE GESTION POR PROCESO		
PROCESO	INDICADOR	
	NOMBRE	FORMULA
COMERCIAL	Porcentaje de Cumplimiento de Ventas	Ventas Presupuestadas/Ventas ejecutadas * 100%
	Porcentaje de cumplimiento de Recaudos	Dinero recaudado/ ventas efectuadas * 100%
	Indice de atencion efectiva a Q y R.	Quejas cerradas efectivamente/ quejas presentadas
COMPRAS	Cumplimiento de Proveedores	Productos Aceptados/ Productos Pedidos *100%
	Evaluacion y reevaluacion de Proveedores	Proveedores Aceptados / Proveedores Evaluados * 100%
MEJORAMIENTO CONTINUO	Cumplimiento del Desarrollo de los Procesos.	No indicadores cumplidos/ No indicadores establecidos* 100%
	Eficacia del SGC	No de no conformidades Cerradas / No de no conformidades Levantadas * 100%
PLANEACION TECNICA	Indice de Calidad	Productos no conforme / total Producto fabricado.
RECURO HUMANO	Indice de cumplimiento del plan de capacitacion y formacion de personal.	Personas formadas/ personas programadas
	Evaluacion de la eficacia de formacion.	N.A.
	Evaluacion de Desempeño.	N.A.
DESPACHOS	Indice de cumplimiento de Despacho	Numero de Despachos cumplidos/ Numero total de despachos requeridos
PRODUCCION	Costo por unidad Despachada	Galones Despachados/ costo flete del despacho
	Rendimiento	Produccion total/ total Hrs utilizadas
	Productividad	Produccion total/ Total Hrs programadas
GERENCIA	Cumplimiento de Objetivos de Calidad	
	Cumplimiento de Presupuesto anual	

Fuente: Vanssoil Ltda. Manual de Calidad.

Adicionalmente en esta etapa, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se distribuyó una copia controlada de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad a cada uno de los responsables de cada proceso. La entrega de estos documentos se controló mediante el uso de formato de registro denominado “*Distribución de Documentos*” el cual hace parte del SGC y está codificado como MC-REG-02.
- Se utilizó la red interna de la empresa para que el personal con PC asignado tuviera la opción de ingresar a los documentos y hacer lectura de los mismos. Estos documentos se controlan mediante restricciones informáticas que impiden su impresión, modificación, e incluso que sean guardados en memorias locales.
- Se empezaron a utilizar los formatos propios de cada proceso.
- Se efectuaron revisiones periódicas de los formatos y registros diligenciados con el fin de evaluar el grado de comprensión en cuanto al uso de los mismos.

6.3 PLAN DE REVISIONES

El objetivo de esta actividad consistió en evaluar el correcto uso de los formatos y registros del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de corregir de forma inmediata cualquier desviación o práctica inadecuada. Estas revisiones se programan de forma periódica y son responsabilidad del Coordinador de Calidad.

La actividad de revisión de los registros se realiza de la siguiente forma:

- El Coordinador de Calidad solicita de manera selectiva los formatos diligenciados de cualquiera de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

- Verifica el correcto diligenciamiento del formato. Todos los campos deben estar diligenciados.
- El Coordinador de Calidad determina si los registros evidencian un correcto seguimiento y control de los procesos.
- Confirmar que los formatos sean almacenados de forma adecuada de manera que se garantice la integridad y oportunidad de la información cuando ésta sea requerida.
- De estas revisiones, el Coordinador de Calidad elabora un informe de los hallazgos y sus recomendaciones en cuanto a las mejoras para que el responsable del proceso ejecute las acciones necesarias para corregir la no conformidad.
- El Coordinador de Calidad hace seguimiento a las no conformidades para que se tomen acciones correctivas.

7 PRIMERA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

La Auditoria de Calidad es un examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y para comprobar si estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

Las auditorias de calidad se realizan con la finalidad de determinar:

- La adecuación del sistema de calidad de una organización a una norma de referencia específica o estándar.
- La conformidad de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación (manual de calidad, procedimientos, registros, etc).
- La eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de calidad de una organización, y de las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas.

Para asegurar la imparcialidad de la auditoría es substancial que el auditor o equipo auditor sea independiente de la labor auditada. El resultado final de la auditoría es un informe donde se establecen los puntos fuertes y débiles de la organización y se generan una serie de acciones correctivas que reconducen al sistema hacia su buen funcionamiento.

7.1 PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

El Comité de Calidad debe proponer por lo menos una vez por semestre la programación de auditorías a los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad, los responsables de llevarlas a cabo y las fechas estimadas de realización, teniendo en cuenta que los auditores asignados no deben auditar su propio trabajo.

Para el programa de auditorías se deben considerar también los resultados de auditorías anteriores, el estado y la importancia de los procesos, asignando una frecuencia más alta para los procesos de más importancia y que inciden en la calidad. Las auditorías internas de Calidad en VANSSOIL LTDA., por decisión del Comité de Calidad, se llevarán a cabo en los meses de enero y julio de cada año.

7.2 PLANIFICACION DE LA AUDITORIA

Culminada la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se da comienzo al proceso de planeación y desarrollo de la primer auditoria interna de calidad, con el propósito de verificar el funcionamiento del SGC y plantear los ajustes necesarios para cumplir plenamente los requisitos de la norma. Dando cumplimiento al cronograma presentado en la Tabla No. 3. Según lo planeado, la primer auditoria de calidad fue ratificada para el día 02 de agosto de 2010.

La programación de esta auditoria fue registrada según lo establecido en el SGC en el formato MC-REG-07 "*Programa de auditorías*" en el cual se definen los objetivos, los procesos que serán objeto de auditoria y la fecha.

Como parte de la planeación, se designa al Ingeniero Jairo Mauricio Duarte como auditor interno de este proceso. El auditor designado tiene bajo su responsabilidad las siguientes actividades:

- Confirmar las fechas correspondientes a la Auditoria.
- Preparar la lista de chequeo estudiando los documentos del SGC e identificando los cargos a evaluar utilizando el formato MC-REG-10 "*Lista de Chequeo*"
- Elaborar el plan de auditoria y enviarlo al encargado del proceso.

7.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA

La auditoría interna contempló todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de VANSSOIL LTDA.

7.4 CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Los conceptos que se planeó verificar en la auditoria interna fueron:

- Que los documentos y registros del SGC estén en el lugar de aplicación.
- Que todos los documentos y registros del SGC sean adecuados a la función.
- Que el personal esté debidamente capacitado en los procedimientos.
- Que lo realizado sea acorde a lo documentado.
- Que los formatos y registros estén en el lugar de aplicación, con el fin de demostrar la evidencia requerida.
- Que se cumplan a cabalidad los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008.

7.5 APERTURA DEL PROCESO DE AUDITORIA

El día 02 de agosto de 2010, siendo las 8:00 a.m. se efectúa reunión con todo el personal de VANSSOIL LTDA., en la cual se presenta el Auditor, el Coordinador de Calidad y se hace lectura del Plan de Auditoria. Así mismo se presentó la metodología para el proceso de auditoría.

7.6 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

7.6.1 Responsabilidades del Auditor

- Informar al auditado en el inicio de la auditoría, el propósito y metodología a seguir para su desarrollo.
- Solicitar al auditado la información necesaria para evidenciar el cumplimiento de los requisitos o disposiciones establecidas, desplazándose hacia los lugares de trabajo en caso de ser necesario.
- Llegar a conclusiones claras y concretas basadas en observaciones y mostrar las evidencias al auditado para compartirlas.
- Diligenciar la lista de chequeo colocando una X en la casilla correspondiente a la letra columna (Cumple) cuando la actividad realizada se ajusta a la disposición prevista y en la columna correspondiente a (No Cumple) cuando no se ajusta.
- Registrar las observaciones en la casilla correspondiente cuando se detecta o no una no conformidad o riesgo de incumplimiento para describirla en forma específica o para hacer alguna recomendación de mejora.
- Realizar al final de la auditoría un resumen verbal al auditado sobre los aspectos positivos, no conformidades detectadas y observaciones obtenidas.
- Informar al Gerente General o al Representante de la Dirección sobre barreras o dificultades presentadas para la realización de las auditorías o para el buen desarrollo de éstas.

7.6.2 Responsabilidades del Auditado

- Cumplir con las fechas y horarios establecidos para la realización de las auditorías.
- Suministrar privacidad y total concentración en el desarrollo de éstas, evitando interrupciones personales y llamadas telefónicas.

- Suministrar la información solicitada por los auditores garantizando la veracidad de los datos suministrados.

7.6.3 Desarrollo de la metodología de auditoria

La auditoría se realizó mediante trabajo de campo. El auditor en compañía del Coordinador de Calidad, se dirigieron a cada puesto de trabajo según el Plan de Auditoria previamente elaborado y difundido al personal. Se revisaron documentos y se entrevistaron los responsables de cada proceso. Se diligenciaron todos los campos del formato MC-REG-10 (ANEXO C) "*Lista de Chequeo*" para cada proceso auditado.

Fueron auditados los procesos de Mejoramiento Continuo, Compras y Recurso Humano. Así mismo se verificaron los Planes de Calidad específicos para la producción de los aceites lubricantes con el fin de constatar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Calidad.

7.7 CIERRE DE LA AUDITORIA

La auditoría finalizó el día 3 de agosto. Se citó a reunión el 4 de agosto al todo el personal con el propósito de informar los hallazgos de la auditoria, las debilidades, fortalezas y las no conformidades que se relacionan a continuación:

Tabla No. 9. Hallazgos de la primer Auditoria Interna.

PROCESO	COMENTARIO	NO CONFORMIDAD MAYOR	NO CONFORMIDAD MENOR
Compras	Todos los proveedores de la empresa no cuentan con la evaluación de proveedores según el procedimiento CS-PRO-02	X	
Compras	Se evidenciaron formatos de requisición de compras CS-REG-01 sin la firma del Coordinador del área según lo establece el procedimiento CS-PRO-01		X
Mejoramiento Continuo	No se presentaron completamente los indicadores de proceso establecidos en el SGC.	X	
Recurso Humano	No se presentaron todos los documentos del personal que son requisito para su contratación. Esta situación se presenta principalmente en los cargos de Coordinación y Gerencia.	X	
Mejoramiento Continuo	No se evidencia análisis de los resultados obtenidos ni toma de acciones correctivas cuando no se han alcanzado las metas propuestas en los indicadores de gestión.	X	

Fuente: Autor.

Se detectaron las siguientes debilidades:

- No se tienen clara la metodología para obtener los indicadores de Gestión.
- Los responsables de cada proceso, cuando llevan indicadores y no se cumple con la meta establecida, no toman acciones correctivas o no se documentan.

- Se requiere fortalecer la documentación de acciones preventivas puesto que se evidencia su aplicación pero no queda registro.
- Se requiere completar las hojas de vida del personal administrativo y anexar los documentos anexos para su vinculación.
- Es necesario registrar la firma del funcionario responsable en aquellos formatos que así lo exigen.

Se detectaron las siguientes Fortalezas:

- Es evidente en la empresa que todo el personal maneja un enfoque orientado en la satisfacción de los clientes.
- Existe una participación activa de la gerencia y de las coordinaciones en todos los asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se han asignado los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los registros de cada proceso se encuentran bien organizados facilitando su búsqueda.

8 PLAN DE MEJORA BASADO EN LA PRIMER AUDITORIA INTERNA

De acuerdo al informe final de la primera auditoria interna de calidad, se realizó un análisis de cada uno de los hallazgos y debilidades detectadas. El correcto tratamiento de esta información por parte del Coordinador de Calidad y de cada responsable de proceso permitió generar acciones de mejora, correctivas y preventivas que mejoraron significativamente el desempeño del sistema.

Basado en las no conformidades detectadas se elaboró el plan de mejora que se presenta en la tabla No 10.

Se estableció un plazo de 20 días calendario para cerrar las no conformidades detectadas.

Es importante resaltar que el cierre de las no conformidades se logró eficazmente gracias al alto nivel de compromiso de todo el personal de la empresa. Este factor fue determinante en la solución oportuna de los hallazgos.

Tabla No. 10. Plan de Mejora.

PLAN DE MEJORA			
PROCESO	COMENTARIO	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE
Compras	Todos los proveedores de la empresa no cuentan con la evaluación de proveedores según el procedimiento CS-PRO-02	Se debe completar la información correspondiente a la evaluación de proveedores. Hacer seguimiento al cumplimiento de la evaluación de proveedores de acuerdo con la periodicidad establecida por el área de Compras.	Coordinador Logístico y Gerente.
Compras	Se evidenciaron formatos de requisición de compras CS-REG-01 sin la firma del Coordinador del área según lo establece el procedimiento CS-PRO-01	Todos los formatos de requisición deben estar firmados por el requisitor. Se debe reforzar el conocimiento del procedimiento de compras a todo el personal.	Coordinador de Calidad y Coordinador Logístico.
Mejoramiento Continuo	No se presentaron completamente los indicadores de proceso establecidos en el SGC.	Se deben completar los indicadores del sistema de gestión de calidad.	Coordinadores de cada proceso.
Recurso Humano	No se presentaron todos los documentos del personal que son requisito para su contratación. Esta situación se preente principalmente en los cargo de Coordinación y Gerencia.	Se debe solicitar al personal administrativo, incluyendo la Gerencia, completar los documentos que son requisito según el Procedimiento de Selección y Vinculación de Personal.	Coordinador de Recursos Humanos.
Mejoramiento Continuo	No se evidencia análisis de los resultados obtenidos ni toma de acciones correctivas cuando no se han alcanzado las metas propuestas en los indicadores de gestión.	Todos aquellos procesos cuya medición no alcance las metas propuestas deben ser objeto de análisis por parte del responsable del proceso y con el soporte del Coordinador de Calidad, con el fin de que se generen y documenten las acciones correctivas aplicadas.	Coordinadores de cada proceso. Coordinador de Calidad.

Fuente: Autor

9 SEGUNDA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Esta segunda auditoria se realizó utilizando el mismo modelo de la primer auditoria. En la etapa de planeación se definió el alcance y se designó al Auditor.

9.1 ALCANCE DE LA AUDITORIA

La auditoría interna contempló todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de VANSSOIL LTDA.

9.2 AUDITOR DESIGNADO

Se designa como Auditor al señor Omar Castilla, considerando su experiencia como ex auditor del ICONTEC. Se refuerzan las capacitaciones relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa VANSSOIL LTDA.

9.3 INFORME DE AUDITORIA

Se generó el informe presentado en la Tabla No. 11.

Tabla No. 11. Hallazgos de la segunda Auditoria Interna

Auditor. Omar Castilla	Fecha: 01/10/2010
Nº de auditoría : 02 2010	Procesos Auditado: Todos
DOCUMENTOS DE REFERENCIA UTILIZADA	
1. Manual de sistema de gestión	
2. Procedimientos	

3. Formatos y Registros
DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se sugiere reforzar la política organizacional al personal operativo 2. Se sugiere trabajar en la formación de una cultura hacia la manera correcta de llevar los formatos 3. Se propone llevar un indicador de productividad que permita medir, controlar y mejorar el proceso de producción más claramente.
FORTALEZAS
Se cuenta con un sistema de gestión maduro que trabaja en pro del mejoramiento continuo.
NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se deben documentar las acciones de mejora, preventivas y correctivas del área de Compras 2. Se deben incluir otros indicadores adicionales que permitan mostrar la gestión de compras y los mejoramientos que frecuentemente realizan, principalmente en el manejo de los inventarios. 3. No se evidencia un conocimiento claro en el uso y registro de los formatos de acciones de mejora, correctivas y preventivas. 4. Documentar de manera formal bajo el sistema de gestión de calidad de VANSSOIL LTDA., las acciones correctivas, preventivas y de mejora que hayan experimentados los procesos comercial, compras, mantenimiento y producción durante el año 2010. 5. No se tiene el indicador de producción de junio de 2010

Fuente: Autor.

10 PLAN DE MEJORA BASADO EN LA SEGUNDA AUDITORIA INTERNA

Con base en los hallazgos de la segunda auditoria, se generó un plan de acción para cada No Conformidad. Así:

- Se deben documentar las acciones de mejora, preventivas y correctivas del área de Compras

Plan de Acción:

El Coordinador de Compras se encargará de documentar las acciones de mejora, preventivas y correctivas del área de Compras, las cuales fueron implementadas a partir de la primar Auditoria Interna de Calidad. Así mismo, documentará los hallazgos de la presente auditoria así como las acciones tomadas para su corrección.

Responsable: Coordinador de Calidad.

Seguimiento: a cargo de Coordinador de Calidad.

Fecha límite para el cierre de la No Conformidad: 08 de octubre de 2010.

- Se deben incluir otros indicadores adicionales que permitan mostrar la gestión de compras y los mejoramientos que frecuentemente realizan, principalmente en el manejo de los inventarios.

Plan de Acción:

El Coordinador de Compras se encargará de formalizar en el Sistema de Gestión de Calidad los nuevos indicadores diseñados en su proceso de Inventarios.

Responsable: Coordinador de Compras.

Seguimiento: a cargo de Coordinador de Calidad.

Fecha límite para el cierre de la No Conformidad: 12 de octubre de 2010.

- No se evidencia un conocimiento claro en el uso y registro de los formatos de acciones de mejora, correctivas y preventivas.

Plan de Acción:

Reforzar las capacitaciones relacionadas con el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas MC-PRO-04. Así como el uso de los formatos tomando como ejemplo en la capacitación los casos de mejora aplicados con base en las auditorías internas de calidad.

Responsable: Coordinador de Calidad.

Seguimiento: a cargo del Gerente.

Fecha límite para el cierre de la No Conformidad: 08 de octubre de 2010.

- Documentar de manera formal bajo el sistema de gestión de calidad de VANSSOIL LTDA., las acciones correctivas, preventivas y de mejora que hayan experimentados los procesos comercial, compras, mantenimiento y producción durante el año 2010.

Plan de Acción:

Una vez se culmine con la acción del punto anterior, relacionada con el refuerzo en la capacitación, se deben documentar las acciones correctivas, preventivas y de mejora en todos los procesos aplicadas en el año 2010.

Responsable: Coordinador de cada Proceso.

Seguimiento: a cargo del Gerente y Coordinador de Calidad

Fecha límite para el cierre de la No Conformidad: 15 de octubre de 2010.

- No se tiene el indicador de producción de junio de 2010

Plan de Acción:

Se deben completar los indicadores de gestión del proceso de producción del mes de Junio de 2010.

Responsable: Coordinador de Producción.

Seguimiento: Coordinador de Calidad

Fecha límite para el cierre de la No Conformidad: 08 de octubre de 2010.

Culminados los plazos para el cierre de no conformidades, el Coordinador de Calidad se encargó de verificar la eficacia de las acciones tomadas, asegurándose por medio de evidencias que la causa de la no conformidad encontrada hubiera sido eliminada y observando las mejoras obtenidas en cada proceso.

11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El compromiso de la gerencia fue un factor determinante en el logro de los objetivos del presente proyecto. Gracias a este apoyo, hoy se mantiene el Sistema de Gestión de Calidad en VANSSOIL LTDA..
- Mediante la realización del diagnóstico se determinó que la empresa VANSSOIL LTDA. tenía un enfoque hacia el proceso de producción y no hacia el cliente.
- Con los programas de sensibilización desarrollados en VANSSOIL LTDA. se logró vincular activamente a todo el personal en el cambio que el Sistema de Gestión de Calidad implicó, para el desempeño de los procesos y procedimientos implícitos en sus actividades cotidianas.
- Los controles que permiten dar cumplimiento a la norma en lo relacionado con el Control Documental han contribuido en mantener los puestos de trabajo organizados y a conservar adecuadamente los documentos.
- Se logró implementar con éxito el sistema de Gestión de la Calidad en VANSSOIL LTDA.
- Se recomienda realizar dos auditorías al año, al sistema de gestión de Calidad. Estas deben enfocarse en el uso de los formatos y en el manejo de Indicadores, por ser las principales debilidades detectadas en la empresa VANSSOIL LTDA..

BIBLIOGRAFIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC).
Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 (Tercera Actualización) 2008-11-14.
Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá D.C. Septiembre de 2009.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC).
Normas Fundamentales sobre Gestión de la Calidad y Documentos de Orientación para
su Aplicación. Bogotá D.C. 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC).
Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad.
Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC).
Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9004 (Segunda actualización). Sistemas de
Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño. Bogotá D.C. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC).
Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 19011. Directrices para la Auditoria de los
Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. Bogotá D.C. 2002

ANEXOS

ANEXO A. Diagnóstico General de la empresa VANSSOIL LTDA.

GESTIÓN ESTRATÉGICA:

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La gestión y proyección de la empresa corresponde a un plan estratégico.	2
2	El proceso de toma de decisiones en la empresa involucra a las personas responsables por su ejecución y cumplimiento.	3
3	El plan estratégico de la empresa es el resultado de un trabajo en equipo.	2
4	La empresa cuenta con metas comerciales medibles y verificables en un plazo de tiempo definido, con asignación del responsable de su cumplimiento.	3
5	La empresa cuenta con metas de operación medibles y verificables en un plazo de tiempo definido, con asignación del responsable de su cumplimiento.	3
6	La empresa cuenta con metas financieras medibles y verificables en un plazo de tiempo definido, con asignación del responsable de su cumplimiento.	3
7	Al planear se desarrolla un análisis de: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.	2
8	Analiza con frecuencia el entorno en que opera la empresa considerando factores como: nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, nuevos productos, nuevas tecnologías y nuevas regulaciones.	2
9	Para formular sus estrategias, compara su empresa con aquellas que ejecutan las mejores prácticas del mercado	2
10	El personal está involucrado activamente en el logro de los objetivos de la empresa y en la implementación de la estrategia.	3

11	El presupuesto de la empresa corresponde a la asignación de recursos formulada en su plan estratégico.	2
12	La empresa cuenta con una visión, misión y valores escritos, divulgados y conocidos por todos los miembros de la organización.	1
13	La empresa ha desarrollado alianzas con otras empresas de su sector o grupo complementario	2
14	La empresa ha contratado servicios de consultoría y capacitación	2
15	Se tienen indicadores de gestión que permiten conocer permanentemente el estado de la empresa y se usan como base para tomar decisiones	2
16	El personal de confianza es multidisciplinario y representan diferentes puntos de vista frente a decisiones de la compañía.	4
17	Se relaciona estratégicamente para aprovechar oportunidades del entorno y consecución de nuevos negocios.	2
	PUNTAJE TOTAL	2,35

GESTION COMERCIAL

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La gestión de mercadeo y ventas corresponde a un plan de marketing	2
2	La empresa tiene claramente definido el mercado hacia el cual está dirigida (clientes objetivo).	3
3	La empresa tiene definidas estrategias para comercializar sus servicios.	2
4	La empresa conoce en detalle el mercado en que compete.	3
5	La Empresa tiene definida y en funcionamiento una estructura comercial para cumplir con sus objetivos y metas comerciales	2

6	La empresa establece cuotas de venta y de consecución de clientes nuevos a cada uno de sus vendedores.	3
7	La empresa dispone de información de sus competidores (precios, calidad, imagen).	3
8	Los precios de la empresa están determinados con base en el conocimiento de sus costos, de la demanda y de la competencia.	5
9	Los productos y/o servicios nuevos han generado un porcentaje importante de las ventas y utilidades de la empresa durante los últimos dos años.	4
10	La empresa asigna recursos para el mercadeo de sus servicios (promociones, material publicitario, otros).	3
11	La empresa tiene un sistema de investigación y análisis para obtener información sobre sus clientes y sus necesidades con el objetivo de que éstos sean clientes frecuentes.	2
12	La empresa evalúa periódicamente sus mecanismos de promoción y publicidad para medir su efectividad y/o continuidad.	2
13	La empresa dispone de catálogos o material con las especificaciones técnicas de sus productos o servicios.	5
14	La empresa cumple con los requisitos de tiempo de entrega a sus clientes.	5
15	La empresa mide con frecuencia la satisfacción de sus clientes para diseñar estrategias de mantenimiento y fidelización.	2
16	La empresa tiene establecido un sistema de recepción y atención de quejas, reclamos y felicitaciones	2
17	La empresa tiene registrada su marca (marcas) e implementa estrategias para su posicionamiento.	3
	PUNTAJE TOTAL	3,00

GESTION DE OPERACIONES

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	El proceso de operaciones es suficientemente flexible para permitir cambios necesarios para satisfacer a los clientes.	4
2	La empresa tiene definidos los criterios y variables para hacer la planeación de la producción	3
3	La empresa tiene planes de contingencia para ampliar su capacidad instalada o de trabajo por encima de su potencial actual, cuando la demanda lo requiere.	3
4	La empresa cuenta con criterios formales para la planeación de compra de equipos y materiales.	4
5	La empresa tiene amparados los equipos e instalaciones contra siniestros.	2
6	El proceso de producción se basa en criterios y variables definidos en un plan de producción.	4
7	La empresa cuenta con un procedimiento formal de investigación de nuevas tecnologías o procesos.	2
8	La empresa tiene planes de contingencia para la consecución de materiales, repuestos o personas claves que garanticen el normal cumplimiento de sus compromisos.	4
9	La empresa cuenta con planes de actualización tecnológica para sus operarios y/o profesionales responsables del producto o servicio	3
10	La administración de los inventarios garantiza niveles adecuados de uso, abastecimiento y control.	4
11	La empresa cuenta con la capacidad de sus equipos y/o con la capacidad de trabajo del talento humano para responder a los niveles de operación que exige el mercado.	5
12	Los responsables del manejo de los equipos participan en su mantenimiento.	5
13	La administración de los inventarios garantiza niveles adecuados	4

	de uso y control.	
14	La infraestructura, instalaciones y equipos de la empresa son adecuados para atender sus necesidades de funcionamiento y operación actual y futura.	5
15	La innovación es incorporada en los diferentes procesos de la empresa y se considera fundamental para su supervivencia y desarrollo.	4
16	La compra de materiales se basa en el concepto de mantener un nivel óptimo de inventarios según las necesidades.	5
17	La empresa cuenta con un proceso de evaluación y desarrollo de proveedores.	3
PUNTAJE TOTAL		3,76

GESTION ADMINISTRATIVA

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La empresa tiene definido algún diagrama donde se muestra la forma como está organizada	2
2	La información de los registros de la aplicación de los procedimientos generales de la empresa es analizada y utilizada como base para el mejoramiento.	2
3	La empresa involucra controles para identificar errores o defectos y sus causas, a la vez que toma acciones inmediatas para corregirlos.	2
4	La gerencia tiene un esquema de seguimiento y control del trabajo de la gente que le permite tomar mejores decisiones.	3
5	La empresa tiene definidas las responsabilidades, funciones y líneas de comunicación de los puestos de trabajo o cargos que desempeñan cada uno de los colaboradores.	3

6	La empresa cuenta con una junta directiva o junta de socios que orienta sus destinos, aprueba sus principales decisiones, conoce claramente el patrimonio y aportes de los socios y su respectivo porcentaje de participación.	3
7	La empresa tiene definidos y documentados sus procesos financieros, comerciales y de operaciones.	1
8	Las personas de la empresa entienden y pueden visualizar los diferentes procesos de trabajo en los que se encuentra inmersa su labor.	3
9	Las personas tienen pleno conocimiento de quién es su cliente interno, quién es su proveedor interno y qué reciben y entregan a estos.	3
10	La empresa tiene documentados y por escrito los diversos procedimientos para la administración de las funciones diarias.	2
11	La empresa posee un reglamento interno de trabajo presentado ante el Ministerio del Trabajo, un reglamento de higiene y una política de seguridad industrial.	4
12	La empresa cuenta con un esquema para ejecutar acciones de mejoramiento (correctivas y preventivas, pruebas metrológicas e inspecciones) necesarias para garantizar la calidad del producto o servicio.	3
13	Los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas para su sector o actividad económica.	5
14	La empresa capacita y retroalimenta a sus colaboradores en temas de calidad, servicio al cliente y mejoramiento continuo.	2
15	El Gerente impulsa, promueve y lidera programas de calidad en la empresa.	4
16	La empresa posee un manual de convivencia y un código de ética.	2
17	La empresa se actualiza sobre las leyes o normas en materia laboral, comercial, tributaria y ambiental.	4

	PUNTAJE TOTAL	2,82
--	----------------------	-------------

GESTION HUMANA

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La empresa cuenta con definiciones claras (políticas) y se guía por pasos ordenados (procedimientos) para realizar la búsqueda, selección y contratación de sus trabajadores.	3
2	En la búsqueda de candidatos para las vacantes, se tienen en cuenta los colaboradores internos como primera opción.	4
3	Para llenar una vacante, se definen las características (competencias) que la persona debe poseer basado en un estudio del puesto de trabajo que se va a ocupar (descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño requerido).	3
4	En la selección del personal se aplican pruebas (de conocimientos o capacidad, de valoración de las aptitudes y actitudes y de personalidad) por personas idóneas para realizarlas.	3
5	En la selección del personal se incluye un estudio de seguridad que permita verificar referencias, datos, autenticidad de documentos, antecedentes judiciales, laborales y académicos, y una visita domiciliaría.	4
6	La empresa cuenta con proceso de inducción para los nuevos trabajadores y de re-inducción para los antiguos.	3
7	La empresa tiene un programa de entrenamiento en habilidades prácticas y técnicas, formación humana y desarrollo personal para el mejor desempeño de sus colaboradores.	3
8	La empresa mide el impacto del entrenamiento en el desempeño del personal y se tiene una retroalimentación continua que permite seguir desarrollando el talento de las personas.	2

9	Cada puesto de trabajo tiene definida la forma de medir el desempeño de la persona (indicador) lo cual permite su evaluación y elaboración de planes de mejoramiento.	2
10	La empresa está alerta a identificar futuros líderes con alto potencial y colaboradores con desempeño superior.	3
11	Se premia y reconoce el cumplimiento de las metas, especialmente cuando se superan.	4
12	La planta, los procesos, los equipos y las instalaciones en general están diseñados para procurar un ambiente seguro para el trabajador.	4
13	La empresa realiza actividades sociales y recreativas y busca vincular a la familia del trabajador en dichas actividades.	3
14	El responsable de la gestión humana guía y acompaña a los jefes para desarrollar el talento de sus colaboradores, analizando no solo la persona sino los demás aspectos que influyen en el desempeño.	4
15	La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia y compromiso.	5
16	El trabajo en equipo es estimulado en todos los niveles de la empresa.	4
17	La comunicación entre los diferentes niveles de personal de la compañía (directivos, técnicos, administrativos, otros) se promueve y es ágil y oportuna.	4
PUNTAJE TOTAL		3,41

GESTION FINANCIERA

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La empresa realiza presupuestos anuales de ingresos, egresos y flujo de caja.	5

2	La información financiera de la empresa es confiable, oportuna, útil y se usa para la toma de decisiones.	4
3	La empresa compara mensualmente los resultados financieros con los presupuestos, analiza las variaciones y toma las acciones correctivas.	3
4	El Empresario recibe los informes de resultados contables y financieros en los diez (10) primeros días del mes siguiente a la operación.	4
5	El Empresario controla los márgenes de operación, la rentabilidad y la ejecución presupuestal de la empresa mensualmente.	4
6	La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar, controlar y rotar eficientemente sus inventarios.	4
7	La empresa cuenta con un sistema claro para establecer sus costos, dependiendo de los productos, servicios y procesos.	5
8	La empresa conoce la productividad que le genera la inversión en activos y el impacto de estos en la generación de utilidades en el negocio.	4
9	La empresa tiene una política definida para el manejo de su cartera, conoce y controla sus niveles de rotación de cartera y califica periódicamente a sus clientes.	3
10	La empresa tiene una política definida para el pago a sus proveedores.	4
11	La empresa maneja con regularidad el flujo de caja para tomar decisiones sobre el uso de los excedentes o faltantes de liquidez.	3
12	La empresa posee un nivel de endeudamiento controlado y ha estudiado sus razones y las posibles fuentes de financiación.	3
13	La empresa cumple con los compromisos adquiridos con sus acreedores de manera oportuna.	5
14	Cuando la empresa tiene excedentes de liquidez conoce como manejarlos para mejorar su rendimiento financiero.	4

15	La empresa tiene una política establecida para realizar reservas de patrimonio y reinversiones.	3
16	La empresa evalúa el crecimiento del negocio frente a las inversiones realizadas y conoce el retorno sobre su inversión.	3
17	La empresa tiene amparados los equipos e instalaciones contra siniestros.	2
PUNTAJE TOTAL		3,71

GESTION INTERNACIONAL

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La empresa vende sus productos o servicios en más de tres ciudades en el mercado colombiano	3
2	La empresa dentro de las perspectivas para los próximos tres años incluye inserción en mercados internacionales	1
3	Ha previsto la protección de su propiedad industrial (marca, producto, patentes) en los países hacia los cuales pretende exportar	2
4	La empresa tiene establecidas las fuentes de información para identificar las oportunidades comerciales de sus productos / servicios en mercados internacionales	2
5	La empresa ha realizado estudios de mercado en los países de interés sobre la competencia y condiciones de negociación	2
6	El producto o servicio cumple con los requerimientos y normas exigidos en el mercado internacional	2
7	Cuenta con un producto o servicio diferenciado que fabrica o provee con estándares de calidad internacionales y al que le incorpora innovación permanente	2
8	La empresa conoce y tiene previsto todo el proceso y apoyo logístico requerido para la exportación de los productos o servicios	2

9	La empresa tiene establecidas las políticas de precios, descuentos y formas de pagos para el mercado internacional al cual desea llegar	2
10	La empresa ha tenido experiencias en ferias, ruedas o misiones internacionales	2
11	La empresa tiene identificadas sus fortalezas y debilidades para aprovechar las oportunidades y para hacerle frente a las amenazas del mercado internacional	2
12	Conoce la influencia que tiene sobre su negocio aspectos como, tratados de libre comercio, medidas arancelarias y/o restricciones técnicas	3
13	La empresa conoce las barreras no arancelarias a las cuales puede enfrentarse su producto o servicio (requerimientos medioambientales – normas de responsabilidad social)	2
14	La empresa conoce sobre las ventajas y estímulos para la promoción de las exportaciones	2
15	La empresa cuenta con capacidad productiva para atender mercados internacionales	3
16	Su empresa cuenta con un modelo financiero que le permita cuantificar un proyecto de internacionalización	2
17	Realiza contactos con clientes extranjeros o distribuidores internacionales	2
	PUNTAJE TOTAL	2,12

GESTION DE CALIDAD

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La empresa cuenta con una política de calidad definida	2
2	La empresa desarrolla un análisis periódico para identificar los procesos críticos (aquellos que afectan directamente la calidad del	3

	producto o servicio).	
3	Los métodos de trabajo relacionados con los procesos críticos de la empresa están documentados.	2
4	Los documentos relacionados con los métodos de trabajo son de conocimiento y aplicación por parte de los involucrados en los mismos.	2
5	La información de los registros de la aplicación de los procedimientos generales de la empresa es analizada y utilizada como base para el mejoramiento.	1
6	La empresa involucra controles para identificar errores o defectos y sus causas, a la vez que toma acciones inmediatas para corregirlos.	3
7	La empresa hace pruebas metrológicas e inspecciones a sus equipos (en caso de que se requiera).	4
8	La empresa cuenta con un esquema de acción para ejecutar las acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar la calidad del producto o servicio.	2
9	Los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas para su sector o actividad económica.	5
10	La empresa cuenta con parámetros definidos para la planeación de compra de equipos, materia prima, insumos y demás mercancías.	3
11	La empresa se esfuerza por el mejoramiento y fortalecimiento de sus proveedores.	4
12	La empresa capacita a sus colaboradores en temas de calidad y mejoramiento continuo	2
13	El personal que tiene contacto con el cliente recibe capacitación y retroalimentación continua sobre servicio al cliente.	3
14	El Gerente impulsa, promueve y lidera programas de calidad en la empresa.	3

15	El Gerente identifica las necesidades del cliente y las compara con el servicio ofrecido, como base para hacer mejoramiento e innovaciones.	3
16	Se mide en la empresa el índice de satisfacción del cliente como base para planes de mejora de la organización	3
17	La empresa aprovecha sus logros en gestión de calidad para promover su imagen institucional, la calidad de sus productos y servicios y su posicionamiento en el mercado.	2
PUNTAJE TOTAL		2,76

GESTION LOGÍSTICA

No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE
1	La gerencia revisa periódicamente aspectos relativos a la importancia de la logística para el desarrollo competitivo de la empresa	2
2	La empresa se preocupa por mantener información actualizada sobre las características de la cadena de abastecimiento en la que se encuentra el negocio	3
3	La concepción de logística que tiene la empresa comprende los flujos de materiales, dinero e información	3
4	El gerente y en general el personal de la empresa han establecido los parámetros logísticos que rigen el negocio en el que se encuentra la empresa	3
5	En la empresa se establecen responsabilidades y actividades para la captura y procesamiento de los pedidos y la gestión de inventarios.	3
6	La empresa cuenta con un responsable para la gestión de compras, transporte y distribución, o por lo menos establece responsabilidades al respecto con su personal.	4

7	La empresa tiene definido o está en proceso la construcción de un sistema de control para el seguimiento adecuado del sistema logístico	3
8	Los trabajos relacionados con la logística cuentan con indicadores de desempeño que permitan optimizar los costos	2
9	La empresa cuenta con una infraestructura idónea para optimizar los costos de logística	4
10	La empresa analiza y dispone de la tecnología adecuada para darle soporte al sistema logístico	4
11	La empresa cuenta con un sistema o proceso para la codificación de sus productos	5
12	El grupo humano de la empresa está sintonizado con la operatividad de la logística	4
13	La empresa cuenta con un programa claro y probado de manejo de inventarios	2
14	La empresa cuenta con información contable oportuna y confiable que alimente el sistema logístico	5
15	La empresa revisa periódicamente sus procesos para establecer oportunidades de tercerización de los mismos	3
16	En la empresa se actualiza permanentemente en aspectos que regulan los procesos logísticos de la empresa	3
17	La empresa planea actividades para garantizar la seguridad del proceso logístico	3
	PUNTAJE TOTAL	3,29

ANEXO B. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Cumplimiento de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

Apto.	REQUISITO	1	2	3	4	5
CAPITULO 4						
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
	Requisitos Generales:					
	Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización		X			
	Determina la secuencia e interacción de estos procesos,	X				
4.1	Determina los métodos y criterios requeridos para asegurar: el funcionamiento efectivo y el control de los procesos,	X				
	Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.	X				
	Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos.		X			
	Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos.	X				
Porcentaje de Cumplimiento						26,7%
	La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:					
4.2.1	Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,	X				
4.2.2	Existe un manual de Calidad en el cual se encuentra plasmada la estructura del SGC.	X				
4.2.3	Existe un procedimiento para el control de los documentos del SGC.	X				
4.2.3	Esta organizada y existe una relación de la documentación que hace parte del SGC.	X				
	Se ha definido un procedimiento para la administración de los registros que hacen parte del SGC.	X				
4.2.4	Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables	X				
Porcentaje de Cumplimiento						20,0%
CAPITULO 5						
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						


	La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad y para la mejora continua de su eficacia por medio de:						
5.1	Está claramente definida la Política de Calidad de la Empresa	X					
	La política de la calidad es conocida por todo el personal.	X					
	Está claramente definidos los objetivos de la calidad	X					
	Existe un programa de revisiones del SGC por la dirección	X					
5.2	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente?		X				
	La alta dirección asegura que la política de la calidad:						
	Es adecuada al propósito de la organización;	X					
	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X					
5.3	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de Calidad	X					
	Se comunica y entiende dentro de la organización;	X					
	Se revisa para conseguir que se mantenga adecuada continuamente.	X					
Porcentaje de Cumplimiento							22,0%
	¿Los objetivos de la calidad:						
	Incluyen aquellos necesarios para satisfacer los requisitos del producto?	X					
5.4.1	Son establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la organización?	X					
	Son medibles y coherentes con la política de calidad?	X					
Porcentaje de Cumplimiento							20,0%
5.5.1	Se tiene definidas las responsabilidades de cada uno de los cargos de la empresa con respecto al SGC.			X			
5.5.1	Se han definido claramente las relaciones de responsabilidad de cada uno de los cargos de la empresa con respecto al SGC.			X			
5.5.2	Se ha designado un representante de la Dirección para el SGC.	X					
5.5.3	La alta dirección asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de		X				

	gestión de la calidad.						
5.5.3	Los procesos de Comunicación establecidos favorecen el buen funcionamiento del SGC.					X	
Porcentaje de Cumplimiento							52,0%
5.6.1	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados	X					
5.6.2	La información para la revisión por la dirección incluye información sobre resultados de auditorías, retroalimentación de los clientes, funcionamiento de los procesos, situación de las acciones correctivas y preventivas, recomendaciones para la mejora.	X					
5.6.3	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a la mejora continua de la eficacia del SGC y de sus procesos.	X					
Porcentaje de Cumplimiento							20,0%
CAPITULO 6							
GESTIÓN DE LOS RECURSOS							
6.2.1	¿Se han definido requisitos de educación (estudios), formación, habilidades prácticas y experiencia para asegurar la competencia del personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto?				X		
6.2.2	¿Se evalúa la efectividad de las acciones adoptadas para dotar de la competencia necesaria al personal de la organización que realiza actividades que afectan a la calidad del producto?				X		
	¿Se dispone de algún sistema para concienciar a los empleados de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad?					X	
Porcentaje de Cumplimiento							60,0%
CAPITULO 7							
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO							
7.1	La organización ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del producto.					X	
	La planificación de la realización del producto es consistente con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad.					X	
Porcentaje de Cumplimiento							80,0%

7.2.1	¿La determinación de los requisitos relacionados con el producto incluye:						
	Requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada del producto?						X
	Requisitos reglamentarios?						X
7.2.2	Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma.	X					
7.2.3	Se han determinado e implantado disposiciones efectivas para la comunicación con los clientes		X				
	Los procesos de Comunicación con el cliente son efectivos en cuanto a aumentar su nivel de satisfacción		X				
Porcentaje de Cumplimiento							60,0%
7.4.1	¿Se han definido los criterios para la selección y evaluación periódica de los proveedores?	X					
	¿Se registran los resultados de la evaluación y las subsiguientes acciones de seguimiento de los proveedores?	X					
Porcentaje de Cumplimiento							20,0%
CAPITULO 8							
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							
8.1	La organización planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto.	X					
	Se incluye la determinación de los métodos aplicables; incluyendo técnicas estadísticas, y la extensión de su utilización.	X					
8.2.1	La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente sobre el grado en que la organización ha satisfecho sus requisitos.			X			
	Se han determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información.		X				
8.2.2	Se planifica el programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas.	X					
	Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.	X					

	La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.	X				
	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	X				
8.2.3	Están claramente definidos los métodos para el seguimiento y medición de los procesos?		X			
	Se han definido indicadores por proceso que permitan medir su mejora?		X			
8.3	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización, la organización adopta las acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales, de la no conformidad.				X	
8.5.1	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	X				
Porcentaje de Cumplimiento						25,0%

ANEXO C. Formatos del SGC de Vanssoil LTDA.

	ACCIONES DE MEJORA		
	MC-REG-08	VERSION 1	FECHA: 23-04-2010

PROCESO: _____ REALIZADO POR: _____	MOTIVO QUE LA GENERA: MEJORAMIENTO <input type="checkbox"/> AUDITORIA <input type="checkbox"/> NCM <input type="checkbox"/> NCm <input type="checkbox"/> FECHA: _____ ACCION No. ____
DESCRIPCION DEL HALLAZGO:	
IDENTIFICADO POR (nombre y cargo)	
ANALISIS DE CAUSAS:	
PARTICIPANTES DEL ANALISIS:	

TIPO DE ACCION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DEL EJERCICIO

_____ FECHA DE IMPLEMENTACION	_____ RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION (FIRMA Y CARGO)
---	---

PERSOI

NOMBRE _____
 CARGO _____
 PROCESO _____
 FECHA _____
 ENCUESTA _____

AUDITOR

NOMBRE _____
 CARGO _____
 FECHA _____
 AUDITORIA _____

DESEMPEÑO

NC: NO CUMPLE D: DEFICIENTE B: BUENO E: EXCELENTE
 (MARQUE CON UNA "X")

	NC	D	B	E
1. COORDINACION PREVIA PARA LA EJECUCION DE LA AUDITORIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. CUMPLIMIENTO Y PUNTUALIDAD EN LA EJECUCION DE LA AUDITORIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. CONOCIMIENTO Y DOMINIO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. CONOCIMIENTO Y DOMINIO DE LOS REQUISITOS INTERNOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. CONCORDANCIA CON LA LISTA DE CHEQUEO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. MANEJO Y ADAPTACION DE LOS CONCEPTOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. COHERENCIA DEL INFORME CON LOS RESULTADOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. MANEJO DEL TIEMPO DE LA AUDITORIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ENTREGA OPORTUNA DEL INFORME	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. SATISFACCION DE LAS EXPECTATIVAS INTERNAS FRENTE A LA REVISION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. COMUNICACIÓN CON EL AUDITOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. CONSIDERA IDEAS O PUNTOS DE VISTA ALTERNATIVOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ES DIPLOMATICO, POSEE TACTO EN EL TRATO DE LAS PERSONAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. SACA CONCLUSIONES OPORTUNAS CON BASE EN UN ANALISIS LOGICO Y OBJETIVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES Y O SUGERENCIAS

CARGO: _____ FIRMA _____



DIVULGACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

CODIGO :

VERSION: 1

FECHA:22-04-10

Fecha: Hora: Lugar: _____
Código: _____ Versión: _____
Nombre del Documento: _____
Fecha de Emisión del documento: _____

No	AREA	CARGO	NOMBRE	COPIA		FIRMA
				SI	NO	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Nombre _____

