



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS CIA LTDA

***DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA
"AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.", SEGÚN LA NORMA
NTC-ISO 9001: 2000.***

NELSON ARTURO MALDONADO HERRERA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007**



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS CIA LTDA

***DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA
"AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.", SEGÚN LA NORMA
NTC-ISO 9001: 2000.***

NELSON ARTURO MALDONADO HERRERA

**Proyecto de grado para obtener el título de
INGENIERO INDUSTRIAL**

**Directora,
Dra. MÓNICA RAMÍREZ
ESPECIALISTA EN SISTEMAS DE GESTIÓN**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007**



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S S A L T D A

AGRADECIMIENTOS

A Dios,

Por ser la luz que guía mi camino.

A mis padres,

Por su apoyo, confianza, sacrificio, y sobre todo por su amor, sin ustedes no hubiese sido posible conseguir este triunfo.

A mis hermanos,

Por diariamente brindarme su apoyo incondicional.

A las circunstancias,

Porque gracias a ellas se que la vida no es fácil,

Y en general, a todas aquellas

Personas que creyeron en mí y que nunca dudaron que este proyecto se haría realidad.



CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	3
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2.3 ALCANCE DEL PROYECTO.....	4
3. MARCO TEÓRICO.....	5
3.1 INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD.....	5
3.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD.....	6
3.3 FASES DE LA CALIDAD.....	8
3.3.1 Control de Calidad.....	9
3.3.2 Aseguramiento de la Calidad.....	9
3.3.3 Calidad Total.....	10
3.3.4 Excelencia Empresarial.....	11
3.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	11
3.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	12
3.5.1 Alcance de un Sistema de Gestión de Calidad.....	13
3.5.2 Definición de un Método de Trabajo.....	13
3.5.3 Ejecución de un Método de Trabajo.....	14
3.5.4 Cumplimiento de Especificaciones.....	14
3.5.5 Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	14



3.5.5.1 Planear.....	15
3.5.5.2 Hacer.....	15
3.5.5.3 Verificar.....	16
3.5.5.4 Actuar.....	16
3.6 BASES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	17
3.6.1 Principios de la calidad.....	17
3.6.1.1 Principio 1: Organización Enfocada al cliente.....	17
3.6.1.2 Principio 2: Liderazgo.....	18
3.6.1.3 Principio 3: Participación de Personal.....	20
3.6.1.4 Principio 4: Enfoque Hacia Procesos.....	21
3.6.1.5 Principio 5: Gestión Enfocada a Sistemas.....	23
3.6.1.6 Principio 6: Mejora Continua.....	24
3.6.1.7 Principio 7: Enfoque para la toma de Decisiones basados en hechos.....	26
3.6.1.8 Principio 8: Relaciones Mutuamente Beneficiosas con Proveedores.....	27
3.7 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9001:2000.....	29
3.7.1 Actualización.....	31
3.7.2 ¿Cuáles son los cambios más importantes?.....	31
3.7.3 ¿Qué ventajas tiene un sistema de gerencia de procesos?.....	31
3.7.4 ¿Cómo esta organizada la nueva serie?.....	32
3.7.5 ¿Qué ventajas tiene la versión 2000?.....	33
3.7.6 ¿Qué debe hacer una organización que ya esta certificada?.....	34
3.7.7 ¿Se deben hacer cambios al sistema de documentación?.....	34
3.7.8 ¿Afectará la nueva norma, como se percibe, el proceso certificación ISO 9000?.....	35
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	36
4.1 RAZÓN SOCIAL.....	36



4.2 TIPO DE EMPRESA.....	36
4.3 NIT.....	36
4.4 UBICACIÓN.....	37
4.5 RESEÑA HISTÓRICA.....	37
4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	39
4.7 MISIÓN.....	39
4.8 VISIÓN.....	40
4.9 POLÍTICA DE CALIDAD.....	40
4.10 SERVICIO.....	40
4.11 PROVEEDORES.....	40
4.12 CLIENTES.....	41
4.13 TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO.....	41
5. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	42
5.1 DIAGNÓSTICO.....	42
5.1.1 Objetivo.....	42
5.1.2 Responsable.....	42
5.1.3 Realización.....	42
5.1.4 Resultados.....	43
5.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	44
5.2.1 Nombramiento del Representante de la Dirección.....	44
5.2.2 Conformación del Equipo de Trabajo.....	45
5.3 SENSIBILIZACIÓN.....	46
5.4 POLÍTICA DE CALIDAD.....	50
5.5 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	53
5.6 RELACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	56



5.7 INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	57
5.8 IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	58
5.8.1 Determinación de Procesos.....	58
5.8.2 Mapa de Procesos.....	60
5.8.3 Caracterización de Procesos.....	60
5.8.4 Indicadores de Procesos.....	61
5.9 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.....	63
5.10 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	65
6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	69
6.1 CORROBORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	70
6.2 UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS FORMATOS Y REGISTROS.....	70
6.3 CHARLAS INFORMATIVAS.....	70
6.4 MEDICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PROCESOS.....	71
7. AUDITORÍA INTERNA.....	72
7.1 METODOLOGÍA.....	72
7.1.1 Programa de Auditorías.....	72
7.1.2 Plan de Auditorías.....	72
7.1.2.1 Selección de Objetivo, Alcance y Procesos a Auditar.....	72
7.1.2.2 Criterios de Auditoría.....	73
7.1.2.3 Selección de Equipo Auditor.....	73
7.1.2.4 Cronograma de Actividades del desarrollo de la auditoría.....	73
7.1.3 Listas de Verificación de Auditorías.....	73
7.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	74
7.2.1 Reunión de Apertura.....	74



7.2.2 Desarrollo de la Auditoría Trabajo en sitio.....	74
7.2.3 Reunión de Cierre.....	75
7.2.4 Acciones Correctivas para los Hallazgos encontrados.....	75
7.2.5 Informe de Auditoría.....	75
7.2.6 Seguimiento a Hallazgos de Auditoría.....	76
7.2.7 Mejoramiento Continuo.....	76
8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	77
8.1 RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	77
9. SOLICITUD DE AUDITORÍA PARA CERTIFICACIÓN.....	79
10. APORTES DE INGENIERÍA INDUSTRIAL AL PROYECTO.....	80
11. CONCLUSIONES.....	83
12. RECOMENDACIONES.....	84



LISTADO DE ANEXOS

#	Nombre del Anexo	Pág.
1	Diagnóstico de la Empresa.....	87
2	Plan de Formación.....	89
3	Matriz DOFA.....	93
4	Manual de la Calidad.....	98
5	Procedimientos Exigidos.....	144
6	Programa de Auditoría.....	170
7	Plan de Auditoría.....	172
8	Informe de Auditoría.....	175
9	Seguimiento a Hallazgos de Auditoría.....	179
10	Acta de Revisión por la Dirección.....	181
11	Listado Maestro de Documentos.....	191
12	Confirmación de Auditoría Externa.....	195



LISTADO DE TABLAS

#	Nombre de la Tabla	Pág.
1	Estructura de Socios de AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.....	36
2	Información tratada en la sensibilización.....	46
3	Charlas Informativas del S.G.C.....	48
4	Matriz de Impacto de Necesidades del Cliente vs. Necesidades de la Organización.....	52
5	Matriz de Política vs. Objetivos de Calidad.....	56
6	Tabla de Indicadores de Objetivos de Calidad.....	57
7	Tabla de indicadores de Procesos.....	61
8	Nomenclatura de Documentos.....	66
9	Estructura de los Documentos del S.G.C.....	67
10	Aportes de Ingeniería Industrial al Proyecto.....	80

RESUMEN

1. TÍTULO*, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001: 2000.

2. AUTOR†

NELSON ARTURO MALDONADO HERRERA

3. PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de la Calidad, Manual de Calidad, Política de Calidad, 1Objetivos de Calidad, Indicador de Gestión, Auditoria Interna, Enfoque en Procesos, Satisfacción del Cliente, Mejoramiento Continuo, ISO 9001:2000

4. DESCRIPCIÓN O CONTENIDO

Este Documento contiene el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA, el cual esta fundamentado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en todos sus procesos, en busca de una mayor eficiencia y productividad en su comercialización de autopartes en el territorio nacional.

El desarrollo de la propuesta se estructura así: En primer lugar se realizó una contextualización que contempla algunos referentes teóricos sobre calidad, los Sistemas de Gestión de la Calidad y específicamente sobre la norma ISO 9001:2000, en la cual esta fundamentado este proyecto, también se hace una presentación de la empresa. En segundo lugar se procedió a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, planteando como base un diagnóstico de la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2000, luego se estableció la política y los objetivos de la calidad, así como un equipo de trabajo y el representante de la dirección. Seguido este paso se inició la documentación por medio de los procedimientos, instructivos, formatos y el manual de la calidad de la organización. Finalizada la documentación se dio inicio a la implementación, es decir la puesta en práctica de todos los documentos planificados. En esta etapa se llenaron los formatos exigidos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Posteriormente se realizó la auditoría interna de calidad y se establecieron las acciones correctivas y preventivas, para dar solución a los hallazgos encontrados. Finalmente se realizó la revisión por la dirección para evaluar la eficacia del sistema implementado.

Al final del libro se presentan los aportes de Ingeniería Industrial al proyecto realizado, las conclusiones y recomendaciones logradas a partir de su realización.

* Práctica Empresarial

† Facultad de Ciencias Físico-Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Directora de Proyecto Dra. Mónica Ramírez.



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS CIA LTDA

SUMMARY

1. TITLE[†], DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF A MANAGEMENT SYSTEM TO OBTAIN THE QUALITY CERTIFICATION FOR THE COMPANY "AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA" ACCORDING TO REGULATION NTC-ISO 9001:2000.

2. AUTHORS[§]

NELSON ARTURO MALDONADO HERRERA

3. KEYWORDS: Management Quality System, Manual of Quality, Objectives of Quality, Plan of Quality, Management Indicator, Internal Audit, Focus on Processes, Customer's Satisfaction, Continuous improvement, ISO 9001:2000.

4. DESCRIPTION OR CONTENT

This document contains the design, documentation and implementation of the Management Quality System for the Company AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA, which is based on the compliance with regulation ISO 9001:2000 in all its processes and aimed to attain better efficiency and productivity in the marketing of auto parts in the national territory of Colombia.

The project development was carried out this way: Firstly, a contextualization stage was fulfilled by regarding some aspects related to a Business Management Quality System, specifically those in accordance with regulation NTC-ISO 9001:2000 which was the foundation for this project. Secondly, the planning stage of such a quality System dealing with a diagnosis of the company as established by regulations of NTC-ISO 9001:2000. Then, both quality policy and objectives were set up as well as the work team and a management representative. Thirdly, the documentation stage began through the completion of procedures, instructions booklets, forms and the quality handbook of. When the documentation was complete, the implementation stage of the project was executed. The forms required by the Quality Management System were filled out during the last stage.

Later on, an internal quality audit was carried out and both corrective and preventive actions were implemented in order to solve founded inconsistencies found. Finally, the efficiency of the implementation system was revised and assessed by the project director.

Contributions from Industrial Engineering, conclusions and recommendations earned through the execution of the project are presented at the end of the book.

[†] Enterprise Works

[§] Faculty of Physical-Mechanical Engineerings, Industrial and Managerial Studies Department, Head of the Project. Dra Mónica Ramírez.



OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL	Páginas
Diseño, Documentación e Implementación de un Sistema de Gestión para Certificación de Calidad en la empresa "AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.", según la Norma NTC-ISO 9001: 2000.	42 a 195.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Páginas
Sensibilizar, capacitar y/o formar a la organización en temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de generar compromiso del personal con el desarrollo de las actividades relacionadas con el proyecto.	46, 47, 48, 49, 70.
Identificar y determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción de estos procesos; Caracterización de los procesos; Y el mapa de Procesos.	58, 59, 60; 107, 133 a 140.
Certificar los Procesos que aparecen en el Mapa de Procesos: Planificación, Gestión de la Calidad y Mejoramiento, Gestión de Ventas, Alistamiento, Facturación y Despacho, Gestión de Compras, Gestión de Recursos y Gestión Contable.	79, 195.
Documentar las diferentes actividades y la definición de los controles para los procesos identificados, para lo cual se requiere la realización de los procedimientos, instructivos, formatos e indicadores de gestión necesarios.	61,62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 71, 191, 192, 193, 194.
Redactar el Manual de Calidad de la Empresa.	63, 98 a 143.
Generar al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	75, 76, 175, 179, 181.
Mejoramiento de procesos.	61, 76.
Realizar Auditoría Interna a la organización.	72 a 76, 170 a 179.
Gestionar la solicitud de Auditoría Externa ante el ente Certificador.	79, 195.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se encuentran en un mundo en donde los factores que más predominan son el cambio y las exigencias por parte de los clientes; por tal motivo se hace necesario crear fortalezas en tecnología, procesos, métodos y personal competente que unidos en una sinergia enfrentan tal situación. Los sistemas de Gestión de la Calidad permiten que las empresas consideren sus fortalezas bajo un proceso de mejoramiento continuo, buscando la satisfacción de los clientes y la conformidad de los productos que exigen.

Al desarrollar un sistema de gestión de la calidad, se pretende tener en consideración los requisitos establecidos por el cliente, la organización, los legales (cuando aplique) y los establecidos por la norma técnica Internacional ISO 9001:2000, con el fin de crear una estructura documental sobre la cual esta soportada una organización, cuya implementación debe conducir a la mejora continua de la empresa y a la generación de valor para todas las partes interesadas (socios, clientes, empleados, proveedores, sociedad).

Los directivos de AUTOPARTES CASTELMOTORS Ltda., consideraron oportuna la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, en un momento en que la empresa presenta grandes expectativas de crecimiento, lo que la obliga a mejorar considerablemente su organización y direccionamiento, en busca del cumplimiento de las exigencias de sus clientes y mejorar su posición frente a la competencia. Por tal motivo, la organización ha decidido ser una de las empresas pioneras en el sector enfocada hacia la calidad, dirigiendo todos sus esfuerzos hacia la satisfacción de los clientes, optimizando el desempeño de sus procesos, mejorando las relaciones con sus proveedores en busca de mejorar la eficiencia de la prestación de su servicio.



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S C I A L T D A

El presente documento detalla los pasos de diagnóstico, planificación, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa AUTOPARTES CASTELMOTORS Ltda., y describe finalmente la certificación de calidad obtenida por SGS COLOMBIA SA.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseño, Documentación e Implementación de un Sistema de Gestión para Certificación de Calidad en la empresa "AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.", según la Norma NTC-ISO 9001: 2000.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar, capacitar y/o formar a la organización en temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de generar compromiso del personal con el desarrollo de las actividades relacionadas con el proyecto.
- Identificar y determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción de estos procesos; Caracterización de los procesos; Y el mapa de Procesos.
- Certificar los Procesos que aparecen en el Mapa de Procesos: Planificación, Gestión de la Calidad y Mejoramiento, Gestión de Ventas, Alistamiento, Facturación y Despacho, Gestión de Compras, Gestión de Recursos y Gestión Contable.
- Documentar las diferentes actividades y la definición de los controles para los procesos identificados, para lo cual se requiere la realización de los procedimientos, instructivos, formatos e indicadores de gestión necesarios.

- Redactar el Manual de Calidad de la Empresa.
- Generar al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Mejoramiento de procesos.
- Realizar auditoría interna a la organización.
- Gestionar la solicitud de auditoría externa ante el ente Certificador.

2.3 ALCANCE DEL PROYECTO

Este proyecto incluye la planeación y realización de todas las actividades relacionadas con el diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en todas las áreas funcionales de la empresa que se involucran de una u otra forma en la distribución de los repuestos para automotores manejados por la empresa, Siendo indispensable y necesario hacer un acompañamiento del proceso, hasta la solicitud de la auditoría y respuesta del ente certificador, para obtener la certificación de la NTC-ISO 9001:2000.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

El término *Calidad* se ha introducido en el mundo de la empresa, industrial, comercial y de servicios. Pero son muchas las empresas que no conocen o confunden el significado de este concepto. Unos lo confunden con un producto de unas cualidades inmejorables, sin embargo la calidad va más allá de las características de un producto o servicio. Otros la asocian con una acumulación de papeles que no sirven sino para torpedear el trabajo y el desarrollo de las actividades. Sin embargo, la calidad, es algo más que una serie de documentos y papeles para llenar. Y muchos otros identifican calidad con *control de calidad*, siendo este último sólo una parte que constituye un *sistema de calidad*.

El concepto calidad ha sufrido varias transformaciones a lo largo del tiempo, algunas de las cuales son:

- Cumplimiento de los requisitos (D. Crosby)^{**}. Esta definición hace referencia más que a calidad, a control de calidad, entendiéndolo como una inspección de las características de los productos.
- Adecuación al uso (J. Juran)^{††}. Se busca que el producto se adapte de mejor manera a las necesidades de los clientes.
- Satisfacción de las expectativas del cliente (A. Feigenbanm)^{‡‡}. En esta definición va explícita la opinión del cliente sobre el producto
- Conjunto de propiedades o características que hacen que un objeto (producto, proceso, organización etc.) sea apto para satisfacer necesidades.

^{**} Memorias curso ISO 9001:2000 Sena 2005 Semana 2

^{††} J. M. Juran. Manual de Control de Calidad

^{‡‡} Armand Feigenbanm. Control de Calidad Total Edición: 1956

- La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relaciona con su capacidad para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- En la actualidad el concepto de calidad es definido como el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas, generalmente implícitas u obligatorias.

En una organización, la calidad debe ser igual de importante a la rentabilidad, ya que la organización que hoy día no está comprometida con el mejoramiento continuo del nivel de satisfacción de los clientes, está llamada a desaparecer. En este sentido el concepto de calidad está íntimamente vinculado con el de excelencia, con la filosofía de ser el mejor y estar a la vanguardia de la industria con el objeto de obtener una ventaja competitiva y mantenerla.

Las exigencias del cliente se deberán satisfacer en forma eficiente, por lo que la búsqueda de la calidad implica de manera inevitable el mejoramiento de la productividad. La clave para reducir al mínimo los costos de producción y entrega radica en hacer las cosas bien a la primera vez.

El compromiso con la calidad debe ser apropiado por todo el personal de la empresa y debe ser liderado por los directivos. Si los directivos no muestran un verdadero compromiso con la calidad, no se puede esperar que las demás personas de la organización se preocupen por satisfacer cada vez de mejor forma las exigencias de los clientes. Los clientes a los cuales la organización debe satisfacer las necesidades no son solo clientes externos, también deben ser vistos como clientes los colaboradores, proveedores, accionistas y la comunidad.

3.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa. Esto no es en absoluto cierto, Ya en la edad media

existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado. Y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía. Los alimentos eran escasos, y los bienes de consumo muy caros, al tener que ser fabricados de forma totalmente artesanal. Por tanto, desperdiciar alguno de estos recursos era considerado un delito grave.

A comienzos de siglo, Frederick W. Taylor (1856-1915)^{§§}, desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores como máquinas con manos. Esta forma de gestión, conocida como Taylorismo, ha estado vigente durante gran parte de este siglo, y aunque está muy alejada de las ideas actuales sobre calidad, fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo.

En 1931, Walter E. Shewart (1891-1967)^{***}, saca a la luz su trabajo "*Economía y Control de Calidad en la Producción*", precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de ulteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la calidad. Además, se da la coincidencia de que el ejército de los Estados Unidos decide aplicar muchas de sus ideas para la fabricación en serie de maquinaria de guerra.

A raíz del final de la guerra, los japoneses se interesan por las ideas de Shewart, Deming, Juran y otros, que preconizan los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna. Éstos, ante el rechazo de la industria americana a aplicar sus ideas, deciden trabajar en Japón, obteniendo los resultados que todos conocemos. El impacto de sus ideas fue tal, que en la actualidad, el premio más importante en el ámbito de la gestión de la calidad lleva el nombre de uno de ellos, es el premio Déming.

^{§§} Memorias Curso ISO 9001:2000 Sena Regional Santander Semana 1 pág. 5

^{***} Memorias Curso ISO 9001:2000 Sena Regional Santander Semana 1 pág. 5



A partir de finales de los años 70, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses, y empieza a imitar sus filosofías de gestión, sobre todo a raíz de un cambio de actitud de los consumidores, que cada vez se ilusionan más por productos de elevada calidad a precio competitivo, Es paradójico pensar que estas ideas partieran de científicos americanos, pero que su industria se mostrara reticente a aplicarlas. Es a partir de estos años cuando se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad.

En la actualidad, y una vez que parece que la industria occidental ha conseguido reducir en gran medida la desventaja respecto a la japonesa, surgen nuevos modelos o paradigmas relacionados con la gestión de la calidad, Las normas ISO 9000 son de obligado cumplimiento en algunos sectores industriales, y aparecen nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial o EFQM de la Unión Europea y el Baldrige de los Estados Unidos. El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes.

3.3 FASES DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad ha ido evolucionando con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como rechazando aquellas que se han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino hacia la gestión de la calidad actual

Estas cuatro fases son:

- Control de la calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Calidad Total
- Excelencia empresarial.

3.3.1 Control de calidad

Calidad = Conformidad con las especificaciones

El control de calidad fue y sigue siendo lo que mucha gente considera como gestión de la calidad. El departamento de control de la calidad de la empresa se encarga de la verificación de los productos mediante muestreo o inspección al 100%. La calidad sólo atañe a los del departamento de control de la calidad y a sus inspectores. Mediante este sistema se procura que no lleguen productos defectuosos a los clientes, pero en modo alguno se evita la aparición de esos errores.

La dirección no considera la calidad como un tema de importancia estratégica para la empresa y se sigue centrando en temas de marketing. Se queja del alto costo de garantía de los productos, así como de los rechazos y procesos, aunque no es consciente del costo real que suponen para la empresa estos errores.

Son característicos de esta fase los elevados costos de inspección, la inspección 100%, la presencia de un departamento de control de calidad dependiente del de fabricación, la baja participación, etc

3.3.2 Aseguramiento de la calidad

Calidad = Aptitud para el uso

La dirección de la empresa se da cuenta de la importancia que tiene la calidad para su empresa, y empieza a plantearse el implantar un sistema de gestión de la

calidad, como por ejemplo, el basado en las normas ISO 9000. Esta necesidad puede partir de la exigencia de un cliente importante o por convencimiento de que es bueno para la empresa.

Se considera la calidad como una ventaja competitiva, pero no como una inversión, ya que generalmente lo único que se busca es la certificación del modelo de calidad que emplea la empresa.

Aparece el departamento de calidad como tal, y aunque unas veces suele ser dependiente de marketing o producción, lo normal es que sea un departamento independiente.

Se tratan de extender las ideas de gestión de la calidad a todos los departamentos de la empresa, Se redacta el manual de la calidad, se escriben y utilizan procedimientos, pero aún así, la participación del personal no dependiente del departamento de calidad suele ser baja, Más aún, no se busca su participación activa.

3.3.3 Calidad Total

Calidad = Satisfacción del cliente

La Calidad Total busca un nivel elevado de calidad en cuatro aspectos:

- Calidad del producto,
- Calidad del servicio,
- Calidad de gestión, y
- Calidad de vida.

La Calidad Total supone un cambio de cultura en la empresa, ya que la gente se debe concientizar de que la calidad atañe a todos y que la calidad es responsabilidad de todos, la dirección es responsable de liderar este cambio,

mediante la implantación de un sistema de mejora continua permanente, y mediante la instauración de un sistema participativo de gestión.

Aparece la figura del cliente interno y externo, mediante la que se busca la mejora de la calidad en todos los puntos de la cadena de valor del producto. Para ello, y dado que el proveedor es una parte muy importante de esta cadena, se busca su colaboración, viéndolo más como un compañero que como un enemigo.

Dado que el personal es consciente de la importancia de la calidad, la mejor forma de comprobar la calidad de los productos es hacer que sea el propio personal el que se controle. Para ello se emplean técnicas de control estadístico, que ahora conoce todo el personal de la empresa. Es lo que se conoce como autocontrol.

3.3.4 Excelencia empresarial

Calidad = Satisfacción de los clientes y eficiencia económica

Se puede decir que el modelo de excelencia empresarial no es más que una adaptación del Modelo de Calidad Total (de origen japonés) a las costumbres occidentales. En estos momentos existen dos modelos ampliamente aceptados, son el Baldrige en los Estados Unidos y el de la EFQM en Europa. Ambos son un complemento a las normas ISO 9000, añadiendo la importancia de las relaciones con todos los clientes de la empresa y los resultados de la misma.

3.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD

Gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, incluye el establecimiento de la política, los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Así, la gestión de la calidad forma parte de la función general de la dirección de la empresa, cuya responsabilidad es establecer la política y los

objetivos de la calidad y asignar responsabilidades dentro de la organización para lograr su consecución. Los medios utilizados para aplicar dicha política de la calidad y los objetivos de la calidad son la planificación de la calidad.

3.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La norma ISO 9000 define el sistema de calidad como:
Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de los procedimientos, de los procesos y de los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Este conjunto consiste en la definición de un método de trabajo que asegure que los servicios prestados cumplen con unas especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del cliente.

Un sistema de calidad identifica, coordina y mantiene las actividades necesarias para que los productos / servicios cumplan con los requisitos de la calidad establecidos sin tener en cuenta dónde se producen estas actividades.

Un Sistema de Calidad coloca requisitos a las actividades y procesos que se realizan en la empresa y documenta cómo se realizan estas actividades.

El objetivo de un Sistema de Calidad es satisfacer las necesidades internas de la gestión de la organización. Por tanto va más allá de satisfacer los requisitos que impone el cliente.

3.5.1 Alcance de un sistema de calidad

El sistema de calidad debe abarcar todas las actividades que se realizan en la empresa y que puedan afectar (directa o indirectamente) a la calidad del producto/servicio que suministra.

Estas actividades abarcan desde las actividades de compra, control del diseño, control de la documentación, realización de ofertas, identificación de los productos, control de los procesos, inspección de los productos, hasta el tratamiento de productos no conformes, almacenamiento y formación del personal.

Un Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a evitar problemas en la ejecución de estas actividades, ya que la filtración de errores a través de las actividades de la empresa puede ocasionar importantes pérdidas. El costo de corregir un error entre proveedor y cliente antes de firmar el contrato, es mucho menor que si el error se detecta en la entrega al cliente del producto/servicio terminado. El espíritu de los Sistemas de Gestión de la Calidad es prevenir errores para evitar estas filtraciones y pérdidas económicas.

3.5.2 Definición de un método de trabajo

Este método se decide y posteriormente se tiene que reflejar en la redacción de los procedimientos, a través de los documentos que sustentan el sistema de calidad, siendo posiblemente el trabajo más arduo de esta fase.

3.5.3 Ejecución de un método de trabajo

Una vez definido el método de trabajo en los procedimientos del sistema de calidad éste deberá asegurar que se cumplan los requisitos que en dichos procedimientos se han determinado.

3.5.4 Cumplimiento de especificaciones

En el sector servicios suele ser un poco más difícil al ser los requisitos intangibles, debiendo asegurarse que las especificaciones son realmente las que pide el cliente. Una vez se tenga constancia escrita se cotejará el servicio prestado y se comprobará si se cumple con ellas, debiendo cambiarse el método de trabajo en caso contrario.

3.5.5 Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad

El procedimiento para implementar un sistema de calidad depende de muchos factores:

- Tamaño de la empresa
- Exigencias del mercado
- El tipo de actividad.
- Disponibilidad de recursos.

El proceso de implementación se llevará a cabo siguiendo el ciclo de DEMING, **PDCA** ó **PHVA**

- Planear (PLAN)
- Hacer(DO)
- Verificar o Controlar (CHECK)
- Actuar (ACT).

3.5.5.1 Planear

En esta fase se decide qué se va a hacer en función de los datos disponibles para la empresa, su situación, sus intereses, se determinan los objetivos para un plazo dado, procurando que estos objetivos sean realizables y medibles.

- Metodologías adecuadas: documentación
- Trabajo en equipo
- De cara a la prevención
- Para hacerlo bien a la primera

Actividades a Realizar:

- Documentar lo que se hace, como, por quién y cuando
- Determinación de objetivos cuantificables y medibles
- Estudios de factibilidad y viabilidad
- Análisis y resolución de posibles fallos
- Plan de control del proceso

3.5.5.2 Hacer

En esta fase se realiza lo que se ha planificado en la fase anterior.

- Asignación de medios adecuados
- Formación y entrenamiento del personal
- Autocontroles

3.5.5.3 Verificar o Controlar

En esta fase se comprueba que los resultados obtenidos han sido los esperados.

- Actividad sistemática
- Metodologías adecuadas
- Trabajo en equipo

Actividades:

- Inspección de proceso y de producto
- Índices de Calidad
- Costos de No Calidad
- Estudios estadísticos

3.5.5.4 Actuar

En esta fase se analizan las causas de las desviaciones de la fase anterior y se actúa en consecuencia. Hay que tener en cuenta que las desviaciones pueden ser tanto positivas como negativas.

- Recolección de información
- Planificar acciones correctivas
- Realimentar el ciclo

Resultados:

- Mejora de la situación de cara a clientes y mercado
- Mejora por tanto de la competitividad
- Mejor ambiente de trabajo
- Aumento creciente de la eficiencia
- Mayor rentabilidad

3.6 BASES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.6.1 Principios de la Calidad

Los principios de la calidad son el pilar de un Sistema de Gestión de la Calidad cualquiera que sea su clase, una empresa que implemente estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable.

3.6.1.1 Principio 1: Organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder las expectativas del cliente. Aplicar el principio "*Organización enfocada al cliente*" conduce a las siguientes acciones:

- Entender en toda su amplitud las necesidades y expectativas de los clientes para la entrega del producto/servicio, precio y confiabilidad.
- Asegurar un enfoque balanceado entre las necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas tales como: propietarios, gente particular, proveedores, comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Comunicar estas necesidades y expectativas a través de la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Administrar las relaciones con los clientes.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- *Para el desarrollo de políticas y estrategias*, hacer entendibles a través de la organización, las necesidades de los clientes, así como las necesidades de las otras partes interesadas.
- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.



- *Para fijar objetivos y metas*, asegurar que los objetivos y metas relevantes estén directamente ligados a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Para obtener beneficios, hay que vender. Y para vender, hay que contentar al consumidor
- *Para la gestión operativa*, mejorar el desempeño de la organización para cumplir las necesidades de los clientes.
- Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.
- *Para la gestión de los recursos humanos*, asegurar que el personal tiene los conocimientos y habilidades requeridos para satisfacer a los clientes de la organización.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Incrementar la efectividad en el uso de los recursos de la organización, y aumentar la satisfacción de los consumidores

3.6.1.2 Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen y unifican el propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente, en el cual el personal se involucre completamente para lograr los objetivos organizacionales. Aplicar el principio *Liderazgo* conduce a las acciones siguientes:

- Ser práctico y liderar con el ejemplo.
- Entender y responder a los cambios del medio ambiente externo.
- Tomar en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, gente, proveedores, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.



- Establecer valores compartidos y modelos de conducta ética en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar el miedo.
- Proporcionar los recursos requeridos al personal y la libertad para actuar con responsabilidad y confianza.
- Inspirar, estimular y reconocer las contribuciones de la gente.
- Promover comunicación abierta y honesta.
- Educar, entrenar y apoyar a la gente.
- Establecer objetivos y metas retadoras.
- Implementar la estrategia para alcanzar estos objetivos y metas.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- *Para el desarrollo de políticas y estrategias*, establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Las actividades son evaluadas, orientadas e implementadas de una forma unificada -para toda la empresa u organización-
- *Para fijar objetivos y metas*, traducir la visión de la organización en objetivos y metas medibles
- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- *Para la gestión operativa*, involucrar a la gente para alcanzar los objetivos de la organización;
- Las actividades se evalúan, alinean e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá
- *Para la gestión de los recursos humanos*, tener una fuerza de trabajo con responsabilidades de crecimiento, motivada, bien informada y estable.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá

3.6.1.3 Principio 3: Participación del personal

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su total involucramiento, permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Aplicar el principio *Participación del Personal* conduce a las siguientes acciones:

- Aceptar pertenencia y responsabilidad para solucionar problemas.
- Buscar activamente oportunidades para hacer mejoras.
- Buscar activamente oportunidades para aumentar su competencia, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente su experiencia y conocimiento en grupos y equipos.
- Enfocarse en crear valor para los clientes.
- Ser innovador y creativo, llevar adelante los objetivos de la organización.
- Representar mejor a la organización ante los clientes, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- Derivar satisfacción de su trabajo.
- Mostrarse entusiasta y orgulloso por ser parte de la organización.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- *Para el desarrollo de políticas y estrategias*, el personal contribuye efectivamente a la mejora de la política y estrategias de la organización.
- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- *Para fijar objetivos y metas*, el personal comparte la pertenencia de las metas de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- *Para la gestión operativa*, las personas se involucran en las decisiones apropiadas y mejoras del proceso.

- Un personal valorado por su trabajo.
- Un personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continua. Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización. La motivación y la integración, son fundamentales para obtener los mejores resultados. Se obtiene la sinergia del grupo. El conjunto de capacidades de cada individuo, potencia la capacidad para resolver problemas, y obtener resultados.
- *Para la gestión de los recursos humanos*, las personas están más satisfechas con sus trabajos y están activamente involucradas en su crecimiento y desarrollo personal, para beneficio de la organización.
- La motivación, aplicada e involucra a todo el personal dentro de la organización
- La gente, ha de ser responsable de sus propios resultados. Los miembros de la organización, actúan por si mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tiene que ejercer el liderazgo en su tarea, y poner todo lo que se pueda de su parte, para que la tarea se realice con éxito, y se consigan los resultados deseados

3.6.1.4 Principio 4: Enfoque hacia proceso

Un resultado deseado se logra más eficientemente, cuando los recursos y actividades relacionados se administran como un proceso.

Aplicar el principio *Enfoque hacia procesos*, conduce a las siguientes acciones:

- Definir el proceso para alcanzar el resultado deseado.
- Identificar y medir los insumos y resultados de los procesos.
- Identificar las interfaces de los procesos con las funciones de la organización.



- Evaluar los riesgos posibles, consecuencias e impactos de los procesos, en clientes, proveedores y otras partes interesadas.
- Identificar los clientes internos y externos, proveedores y otras partes interesadas de los proveedores.
- Establecer claramente la responsabilidad, la autoridad y las líneas de mando para la gestión del proceso.
- Diseñar el proceso tomando en cuenta los pasos del proceso, mediciones de control, entrenamiento, actividades, información, flujos, equipo, métodos y materiales y otros recursos para obtener el resultado deseado.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- *Para fijar objetivos y metas*, entender la capacidad de los procesos, permitirá el establecimiento de objetivos y metas retadores.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.
- *Para la gestión operativa*, adoptar el enfoque de procesos para todas las operaciones resultará en costos menores, prevención de errores, control de variaciones, ciclos más cortos.
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles.
- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- *Para la gestión de los recursos humanos*, establecer procesos eficientes en costos para la gestión de recursos humanos como contratación, educación, entrenamiento, permite el alineamiento de estos procesos con las necesidades de la organización y produce una fuerza de trabajo más capaz.
- Al tener una organización optimizada, pueden aprovecharse y obtener mejor uso de los recursos de la empresa, trabajo, materias primas, cadena de suministro, financiación, todo esto además, permite aprovechar las oportunidades cuando se presenten sin involucrar costes adicionales.

3.6.1.5 Principio 5: Gestión enfocada a sistemas

Identificar, comprender y administrar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la efectividad y eficiencia de la organización.

Aplicar el principio *Gestión enfocada a sistemas* conduce a las siguientes acciones:

- Definir el sistema mediante la identificación o desarrollo de los procesos que afectan a un objetivo dado.
- Estructurar el sistema para lograr el objetivo de la manera más eficiente.
- Entender la interdependencia entre los procesos del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de su medición y evaluación.
- Establecer los recursos, antes de actuar.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- *Para el desarrollo de políticas y estrategias*, la creación de planes integrales y retadores que enlacen los datos de entrada y los datos funcionales del proceso.
- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- *Para fijar objetivos y metas*, los objetivos y metas de procesos individuales, son orientados hacia los objetivos claves de la organización.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- *Para la gestión operativa*, una visión amplia de la efectividad de los procesos que conduzca al entendimiento de las causas principales de problemas y acciones cíclicas de mejora.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

- Para la gestión de los recursos humanos, proporciona un mejor entendimiento de los papeles y responsabilidades para el logro de los objetivos comunes; con ello, la reducción de barreras inter funcionales, mejorando el trabajo en equipo.
- Habilidad para centrar los esfuerzos en los procesos claves Existen procesos con mas importancia en la calidad final del producto que otros. Hay que centrar la atención en los procesos críticos sin desatender el resto de procesos.

3.6.1.6 Principio 6: Mejora continua

La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.

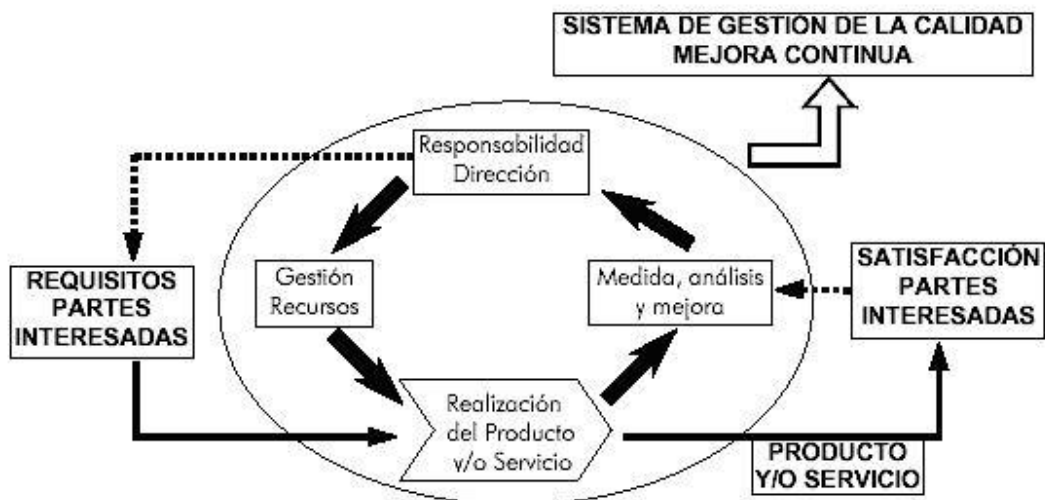


Figura 1. Ciclo de mejoramiento de un Sistema de Gestión de la Calidad con un enfoque en procesos

Aplicar el principio *Mejora continua* conduce a las siguientes acciones:

- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas, un objetivo de cada individuo en la organización.
- Aplicar los objetivos básicos tanto en mejora gradual como de mejora integral.
- Mediante la evaluación periódica frente a criterios establecidos para lograr la excelencia, identificar áreas de mejoras potenciales.
- Mejorar continuamente la eficiencia y efectividad de los procesos.
- Promover actividades basadas en la prevención.
- Promover a cada miembro del organismo con capacitación y entrenamiento adecuados en los métodos y herramientas de mejora continua, tales como:
 - El ciclo: planear, hacer, verificar, actuar.
 - Resolución de problemas.
 - Reingeniería de procesos.
 - Innovación de procesos.
- Establecer mediciones y metas para guiar y rastrear las mejoras.
- Reconocer las mejoras.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- *Para el desarrollo de la política y estrategias*, la creación y logro de planes de negocios más competitivos a través de la integración de la mejora continua con la planeación y estrategia del negocio.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- *Para fijar objetivos y metas*, establecer metas de mejora realistas y retadoras, proporcionando los recursos para lograrlas.

- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.
- *Para la gestión operativa*, involucrar al personal de la organización en la mejora continua de los procesos.
- La mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la organización.
- *Para la gestión de los recursos humanos*, proporcionar a todo el personal de la organización las herramientas, oportunidades y aliento para mejorar productos, procesos y sistemas.
- Al disponer de una buena técnica difícilmente mejorable a un costo aceptable. Es más barato intentar mejorar el producto final por otros métodos más económicos, e igualmente eficaces. La organización, tiene un carácter social, puesta está formada por miembros con un mismo objetivo común. Mejorando la marcha de las relaciones de la organización, se mejora la capacidad de conseguir los objetivos y metas.

3.6.1.7 Principio 7: Enfoque para la toma de decisiones basadas en hechos

Decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información. Aplicar el principio *Toma de Decisiones basadas en hechos* conduce a las siguientes acciones:

- Tomar mediciones y recolectar datos e información relevantes para el objetivo.
- Asegurar que los datos y la información sean suficientemente exactos, confiables y accesibles.
- Analizar los datos y la información mediante métodos válidos.
- Entender el valor de técnicas estadísticas apropiadas.
- Tomar decisiones y acciones basadas en los resultados del análisis lógico, equilibrado con la experiencia e intuición.

Las aplicaciones benéficas de este principio son:

- *Para el desarrollo de políticas y estrategias*, basadas en datos e información relevantes son más realistas y más probables de lograr.
- *Para fijar objetivos y metas*, el empleo de datos e información comparativos relevantes, para establecer objetivos y metas realistas y retadoras.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- *Para la gestión operativa*, los datos e información son la base para el entendimiento del desempeño, tanto del proceso, como del sistema, para dirigir mejoras y prevenir problemas futuros.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.
- *Para la gestión de recursos humanos*, analizar datos e información de fuentes, tales como encuestas al personal, sugerencias y grupos de análisis para guiar el establecimiento de políticas sobre recursos humanos.
- La mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la organización.

3.6.1.8 Principio 8: Relaciones mutuamente benéficas con proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo refuerza la habilidad de ambos para crear valor. Aplicar el principio *Relaciones mutuamente benéficas con proveedores* conduce a las siguientes acciones:

- Identificación y selección de proveedores clave.



- Establecer relaciones con proveedores que equilibren las ganancias del corto plazo, con consideraciones de largo plazo, para la organización y la sociedad en su conjunto.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Iniciar de manera conjunta el desarrollo y mejora de productos y procesos.
- Establecer en conjunto un entendimiento claro de las necesidades del cliente.
- Compartir información y planes futuros.
- Reconocer las mejoras y logros del proveedor.

Aplicaciones benéficas de este principio incluyen:

- *Para el desarrollo de las políticas y estrategias*, la creación de las ventajas competitivas mediante el desarrollo de alianzas estratégicas o asociaciones con los proveedores.
- *Para fijar objetivos y metas*, establecer objetivos y metas más retadores mediante el involucramiento y participación temprana de los proveedores.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- *Para la gestión operativa*, crear y administrar relaciones con los proveedores para asegurar el suministro de bienes de manera confiable, a tiempo y sin defectos.
- Optimización de costos y recursos.
- *Para la gestión de los recursos humanos*, desarrollar e incrementar las capacidades de los proveedores, a través del entrenamiento y esfuerzos conjuntos de mejora.
- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.

Al estar integrados con la organización, los proveedores, han de adaptarse rápidamente a las necesidades de la empresa si quiere mantener su nivel de

negocio o aumentarlo. Si el proveedor, no es capaz de satisfacer las necesidades de la empresa, no se podrán satisfacer las necesidades de los consumidores.

3.7 GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9001:2000

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

Como es difícil mejorar la técnica, se recurren a mejorar otros aspectos con la esperanza de lograr un mejor producto de calidad superior.

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, es un grupo social formado por individuos que interaccionan; sin calidad técnica, no es posible producir en el competitivo mercado presente, y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

Puesto que la calidad técnica se presupone. ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto, mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redundando en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor, que es lo que pretende quien adopta la norma ISO 9001 como guía de desarrollo empresarial.

La alta competencia, elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo.

La igualdad en calidad técnica de los productos, de las empresas y organizaciones difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos ha hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.

La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes, es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.

Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de la norma ISO 9001 y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado

3.7.1 Actualización

El 15 de diciembre de 2000 fue publicada la revisión 2000 de las norma ISO 9000 por el Comité Técnico 176 (TC/176) de la International Organization for Standardization, con sede en Ginebra. Hoy, después de 20 años de que surge, esta norma internacional sinónimo de calidad y buenas prácticas de negocio, que cuenta con 350,000 usuarios en todo el mundo, se edita en forma renovada, más clara y accesible. Las páginas Web de ISO y del TC/176, así como la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) explican los cambios de la nueva versión. Se sintetiza y traduce aquí lo más relevante.

3.7.2 ¿Cuáles son los cambios más importantes?

La nueva norma enfatiza la satisfacción del cliente como meta central de la organización; promueve principios genéricos de calidad, y es compatible con las normas ISO 14001. El cambio más significativo es su nuevo enfoque: Más allá de estar basada en procedimientos (que enuncian cómo se controlan las actividades), se trata por primera vez de un modelo de proceso para la mejora del desempeño.

Un proceso es una actividad apoyada por recursos y gestión que transforma entradas en salidas. Las salidas de una función de la organización frecuentemente son las entradas para otra. El enfoque de gestión de procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos, y en particular de su interacción. Las nuevas normas se basan justamente en este enfoque, que se alinea con los Principios de Gestión de la Calidad que enuncia la misma norma.

3.7.3 ¿Qué ventajas tiene un Sistema de Gerencia de Procesos?

Ofrece diez beneficios fundamentales:

1. Reducción en la duplicación de actividades.

2. Identificación fácil de las ineficiencias del proceso.
3. Mayor consciencia de los empleados de las prácticas óptimas.
4. Facilidad para que la gerencia tenga al día el control del sistema.
5. Logro consistente de objetivos.
6. Facilidad en la implantación de cambios.
7. Mayor involucramiento de la gerencia.
8. Mayor facilidad para medir el desempeño.
9. Incremento en las economías de escala.
10. Consistencia en la implantación en todo el negocio.

3.7.4 ¿Cómo está organizada la nueva serie?

Las normas conocidas, ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 han sido integrados en la nueva ISO 9001:2000. Ésta define los requerimientos de un sistema de gestión de calidad para cualquier organización que necesita demostrar su habilidad para proveer consistentemente el producto que satisface al cliente.

El mayor valor se obtiene al utilizar la serie en forma integral. Comenzando por ISO 9000:2000 principios y vocabulario, se adopta ISO 9001:2000 requisitos con la que se obtiene un primer nivel de desempeño, las prácticas descritas en ISO 9004:2000 recomendaciones para la mejora del desempeño, pueden luego ser implantadas para lograr cada vez mayor efectividad en el logro de las metas de la organización.

Para facilitar su uso, ISO 9001:2000 Requisitos e ISO 9004:2000 Recomendaciones han sido desarrolladas como un par consistente. Ambas cuentan con cinco secciones que especifican actividades a considerar al implantar un sistema. Cuatro secciones indican requerimientos que aplican para toda organización: (4) Sistema de gestión de la calidad, (5) Responsabilidad de la dirección, (6) Gestión de los recursos y (8) Medición, análisis y mejora. De la

sección (7) Realización del Producto se podrán excluir apartados que no aplican en una operación determinada.

Los ocho Principios de Gestión de Calidad en los que se basa la nueva norma proveen la base para la mejora del desempeño a la que apunta ISO 9004:2000 Recomendaciones. Dicha norma extiende los beneficios a todas las partes interesadas: Empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general. (Se han editado además normas sobre temas específicos: Gestión de Proyectos, Gestión Configurativa, Sistemas de Medición, Documentación para la Calidad, Economía de la Calidad, Capacitación, Proveedores Automotrices, Auditoría.)

3.7.5 ¿Qué ventajas tiene la versión 2000?

- Se aplica a todo tipo de producto, sector y organización.
- Su uso es sencillo, con lenguaje claro y fácil de entender con una nueva estructura enfocada al proceso y una secuencia de contenidos más lógica.
- Da mayor énfasis al papel de la alta dirección y su compromiso con el desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad mediante objetivos medibles.
- Se refiere en forma específica a principios de gestión de la calidad.
- Exige tomar en cuenta requerimientos legales y regulatorios.
- Reduce significativamente la documentación requerida.
- Conecta los sistemas de gestión con los procesos de la organización.
- Conduce en forma natural hacia la mejora en el desempeño de la organización.
- Tiene mayor orientación a la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- Es compatible con otros sistemas de gestión como ISO 14001.
- Provee una base consistente para atender las necesidades e intereses de organizaciones en sectores específicos (aparatos médicos, telecomunicación, industria automotriz, etc.).

- Se ha estructurado como par consistente: ISO 9001:2000 cubre los requerimientos y sienta la base para ir más allá, de acuerdo a los lineamientos en ISO 9004:2000, para mejorar el desempeño de la organización.
- Toma en cuenta las necesidades y beneficios de todas las partes interesadas.
Requiere la evaluación de la efectividad de la capacitación.
- Extiende la medición al sistema, el proceso y el producto.

3.7.6 ¿Qué debe hacer una organización que ya está certificada?

Con la publicación de la versión 2000, la versión 1994 (que incluye ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003) es obsoleta. Las organizaciones ya certificadas deberán ajustar su sistema de gestión para que sea congruente con la nueva norma. Se espera que logren esta transición en forma gradual y transparente mediante los sistemas de planeación y evaluación ya implantados. Las guías establecidas por el International Accreditation Forum (IAF) para los organismos certificadores establecen un período de transición de hasta tres años a partir de la fecha de publicación de las normas. Es aconsejable que una empresa consulte a su organismo certificador para negociar un período adecuado para la transición.

3.7.7 ¿Se deberán hacer cambios al sistema de documentación?

Si éste ya cumple con todos los nuevos requerimientos, no hay necesidad de cambio alguno. Sólo en caso de que la documentación actual no cumpla con los nuevos requisitos será necesaria alguna nueva documentación. La nueva versión de la norma pide únicamente seis procedimientos documentados para la administración del sistema; una organización, sin embargo, podrá requerir de otros documentos para la gestión efectiva de su sistema de calidad. Esto depende del tamaño y la complejidad de cada organización.

3.7.8 ¿Afectará la nueva norma, cómo se percibe el proceso certificación ISO 9000?

Se espera que demuestre que la implantación de la norma agrega valor a la organización al promover el logro de sus metas y obtener resultados que incluyen la satisfacción del cliente

La experiencia acumulada por la implementación de las normas ISO 9000 en cientos de miles de organizaciones en todo el mundo indican la necesidad de mejorarlas, hacerlas más amigables sobre todo para la pequeña y mediana empresa. Dicha experiencia ha mostrado que los resultados deseados se alcancen más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. En consecuencia uno de los caminos para lograr la mejora fue adoptar un sistema de gestión con un enfoque de procesos para lo cual se requirió desarrollar un modelo".

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1 RAZÓN SOCIAL

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.

4.2 TIPO DE EMPRESA

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., se encuentra constituida como una sociedad limitada, de 5 socios:

Tabla 1. Estructura de Socios de AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA

Socio	Dcto. Identidad	% acciones
Castillo Ortiz Segundo Noel	5598948	35%
Téllez Gamboa Zoraida	28487714	35%
Castillo Téllez Juan Sebastián	18718306	10%
Castillo Téllez Eddison Andrés	85112837065	10%
Castillo Téllez Diego Noel	87110739140	10%

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., es registrada bajo escritura pública el N° 2802, ante la cámara de comercio el día 29 de septiembre del año 2004 en la notaria 10 de Bucaramanga.

4.3 NIT.

804.011.160 – 4

4.4 UBICACIÓN

CRA 15 No 22-50 2 piso del Banco Ganadero en Bucaramanga.

4.5 RESEÑA HISTÓRICA

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., es una empresa dedicada a la importación, distribución y venta al por mayor de productos automotores.

Está ubicada en la carrera 15 con calle 22 en Bucaramanga, es una empresa familiar de propiedad de el señor Noel castillo y su esposa Zoraida Téllez.

Esta compañía cuenta con una tradición de más de 18 años en el oriente colombiano, desde 1987 cuando su propietario decide fundar su primer negocio llamado "Distribuciones Noel Castillo", un negocio dedicado a la compra y venta de autopartes.

Con la llegada del siglo XXI, los propietarios de la empresa deciden darle un nuevo rumbo al negocio con miras en brindar un mejor servicio a los clientes y tener un mayor cubrimiento en el resto del país. Es por esto que se decide darle un nuevo aspecto y cambiar su razón social a "Comercializadora de Autopartes", la cual pretende seguir los ideales del anterior negocio pero con un toque de organización y trabajo en equipo con sentido humano, ofreciendo lo mejor para los clientes.

En el año 2004 nace la actual AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., una organización con ideas innovadoras y con metas muy claras. Se inicia el

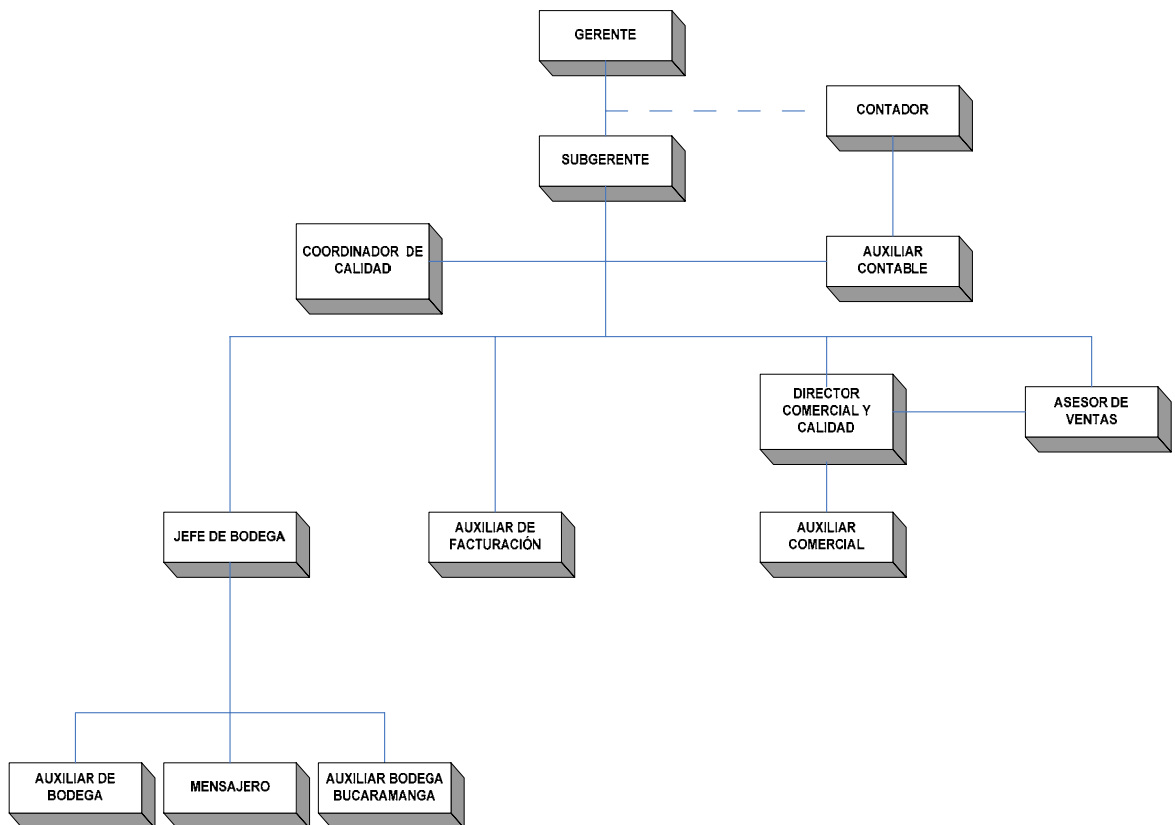
proceso de importaciones con excelentes resultados y alto nivel de aceptabilidad por parte de sus clientes.

Actualmente AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA cuenta con una nómina de 16 empleados y continúa siendo una empresa familiar dirigida por sus fundadores, distribuidora de las marcas más reconocidas en el país y a su vez importadora de piezas de alta calidad para suplir las necesidades del mercado. Ésta compañía es netamente mayorista, ofreciendo de esta manera precios muy competitivos y gran variedad de productos para los vehículos. Dentro del portafolio de productos cuenta más de 6000 ítems de los cuales mantiene inventarios del 30% de esta cantidad, de los productos de mayor rotación y de los vehículos más comerciales.

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA busca afianzarse en el oriente colombiano y fortalecer sus mercados en el resto del país con el fin de llegar a ser en un futuro próximo la empresa líder a nivel nacional, en el negocio de la importación y distribución de autopartes.



4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



4.7 MISIÓN

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA es una empresa dedicada a la Comercialización e Importación al por mayor de Repuestos Automotrices, comprometidos con la calidad y el mejoramiento Continuo, apoyados en una gran experiencia, conocimiento del negocio y un gran equipo humano, en busca de satisfacer nuestros clientes a nivel nacional.

4.8 VISIÓN

Para el año 2012 ser la organización líder en el oriente colombiano, en la importación y comercialización de Autopartes, con amplia cobertura en el territorio nacional y sedes de apoyo para sus clientes, orientando nuestras actividades al mejoramiento continuo con una excelente calidad y servicio.

4.9 POLÍTICA DE CALIDAD

“En AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA estamos comprometidos con la excelencia y mejora continua, ofreciendo un gran portafolio de repuestos automotrices de la más alta calidad, controlando cada uno de los procesos, de tal forma que nos permita garantizar el despacho de los pedidos de manera eficiente y en las condiciones establecidas, buscando la satisfacción de nuestros clientes.”

4.10 SERVICIO

El servicio ofrecido por la empresa en el despacho de pedidos de repuestos automotrices de los vehículos más comerciales del país.

4.11 PROVEEDORES

Los proveedores de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA son por lo general productoras e importadoras de repuestos automotrices. Actualmente, la empresa cuenta con alrededor de 65 proveedores nacionales distribuidos en las

principales ciudades del país, y algunos internacionales en Argentina, Francia, China, Taiwán y Corea.

4.12 CLIENTES

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA es una empresa que comercializa sus productos al por mayor, por tanto sus clientes son por lo general almacenes de repuestos automotores y algunos otros distribuidores de autopartes. Estos clientes están clasificados por zonas, las cuales son cubiertas por los asesores de Ventas y el Gerente que ejerce labores de venta con los clientes más importantes. Las zonas manejadas por la empresa son: Zona Bucaramanga, Zona Costa Oriente, Zona Costa Occidente, Zona Cúcuta, Zona Arauca-Boyacá-Casanare, Zona centro, Zona Medellín, Zona Santander y Zona Barrancabermeja.

4.13 TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA. Funciona con esta razón social desde el 29 de septiembre del 2004 en las instalaciones que actualmente ocupa.

5. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

5.1.1 Objetivo

Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 en la empresa AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.

5.1.2 Responsable

Coordinador de Calidad

5.1.3 Realización

En el mes de enero de 2006, primer mes de actividades con miras a implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en la empresa AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., se llevó a cabo el diagnóstico de la organización. El Coordinador de Calidad apoyado en el consultor contratado por la empresa, fue el responsable de determinar el nivel de cumplimiento actual de la organización con respecto a los requisitos de la norma.

Durante este mes el Coordinador de la Calidad realizó la inducción y conocimiento de la empresa, logrando familiarizarse con el funcionamiento del negocio. Con la

información suministrada por la dirección y demás integrantes de la empresa, se analizó cada requisito de la norma, confrontándolo con la situación actual de la organización. De acuerdo a lo presentado, se asignó un valor de 0 a 10 según el nivel de cumplimiento con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000. El diagnóstico de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., se presenta en el anexo 1 de este documento.

El diagnóstico del cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos de la norma, representa un punto de partida muy importante para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Este permite conocer el estado de la documentación existente y la requerida para una operación eficaz de los procesos, así como permite tomar acciones con miras a lograr el total cumplimiento de los requisitos establecidos.

5.1.4 Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos la organización se concluye lo siguiente:

- La empresa no cuenta con ninguna clase de documentación sobre sus actividades y procesos.
- No existe la identificación clara de los procesos del sistema de Gestión de la Calidad
- No se conoce la secuencia e interacción de los procesos
- No existen criterios de medición o métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos.
- No se ha establecido la Política, ni los Objetivos de la Calidad
- No están definidas las responsabilidades en los procesos
- La empresa no cuenta con manual de funciones y responsabilidades
- No existe una política clara para el manejo de los registros de la empresa

- En general el cumplimiento de los requisitos de la norma en la empresa es muy bajo.

Culminada esta etapa del proceso en la empresa, se procede a realizar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Después de establecido el diagnóstico de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se procedió a establecer las actividades a realizar para la ejecución de este proyecto. Los pasos a seguir en esta etapa fueron los siguientes:

1. Nombramiento del representante de la dirección
2. Conformación del equipo de trabajo
3. Sensibilización de todo el personal de la empresa
4. Definición de política y objetivos de la Calidad
5. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad
6. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad
7. Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

5.2.1 Nombramiento del representante de la dirección

La alta dirección de la empresa, en cumplimiento del requisito establecido en la norma ISO 9001:2000 numeral 5.5.2 representante de la dirección, debe designar su representante que asuma la responsabilidad general del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta persona también tiene otros deberes, pero debe tener la autoridad

necesaria dentro de la empresa para asegurar el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de la Calidad

El Gerente y propietario de la empresa, evidenciando el compromiso de la dirección con la ejecución del proyecto, realizó el nombramiento del representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad. La persona elegida fue el Director Comercial y Calidad de la empresa.

5.2.2 Conformación del Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo tiene como función el establecimiento, realización y seguimiento de todas las actividades concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad. En este comité se coordina el avance y se toman decisiones sobre el Sistema de Gestión de la Calidad

El equipo de trabajo para el sistema de gestión de la calidad de la empresa, está conformado por las siguientes personas:

Director Comercial y Calidad

Consultor Externo

Coordinador de Calidad

Se acuerdan reuniones, una vez por semana, con el fin de evaluar las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas durante el transcurso del proyecto.

5.3 SENSIBILIZACIÓN

La sensibilización del personal sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó con el fin de informar a los integrantes de la empresa, sobre la importancia del proyecto iniciado en la organización, la formación del personal con respecto a la calidad, su papel en el sistema de gestión de la calidad, de tal forma que permita disminuir la tensión en los empleados, aumentar su motivación y consciencia sobre los beneficios que trae para la organización la implementación del sistema.

La sensibilización sobre el sistema del gestión de la calidad fue realizada el día 28 de enero del 2006 a las 2:00 p.m., en las instalaciones de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA. La charla fue dirigida por el consultor contratado por la empresa y el coordinador de calidad, en la cual se tocaron los conceptos de Calidad, la evolución de la Calidad, la familia de la norma ISO 9000:2000 y el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.

La estructura de la sensibilización se resume en la siguiente tabla N° 2:

Tabla 2. Información Tratada en la Sensibilización

DURACIÓN	TEMA TRATADO	DURACIÓN
1	Conceptos de Calidad	30 min.
2	Evolución de la Calidad	30 min.
3	Sistemas de Gestión de la Calidad	30 min.
4	Normas ISO 9000:2000	30 min.
5	Explicación de la Norma ISO 9001:2000	1hr y 40 min.
6	Evaluación de la Sensibilización realizada	20 min.

La reunión contó con la asistencia de las personas que laboran en los siguientes cargos: Gerente, Subgerente, Director Comercial y Calidad, Auxiliar Comercial, Auxiliar Contable, Auxiliar de Facturación, Jefe de Bodega, Auxiliar de Bodega, Mensajero, el Asesor de venta de la zona Bucaramanga, el de la zona Santander y el de la zona Arauca. Los Asesores de Venta de la zona costa Barranquilla y de la zona Medellín, no fue posible su asistencia por estar en el transcurso de su respectiva correría.

La charla dejó como resultado la adopción por parte del personal de un conocimiento del proyecto iniciado por la organización y generó una cultura de trabajo enfocada hacia la calidad, a través de su compromiso y participación activa de las actividades establecidas para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema.

A demás de esta actividad de información, y con el motivo de mantener un personal competente y comprometido, se definió un plan de capacitaciones, con base en los perfiles y necesidades del cargo de cada uno de los empleados de la organización. El plan de formación se presenta en el anexo 2 de este documento

Además de la sensibilización, el autor del proyecto realiza entregas periódicas de un Boletín informativo del Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual se presenta información de lo realizado en el proyecto, así como temas relacionados con la calidad, con el fin de mantener el personal informado y motivado con el Sistema de Gestión de la Calidad

También se planean charlas informativas, cuando sea necesario informar a la organización sobre algún tema específico importante para el personal de la organización. Estas actividades se resumen en la Tabla N° 3:



Tabla 3. Charlas informativas del S.G.C

Mecanismo	Temas	Responsables	Fecha	Asistentes
Boletín Informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Información de sistemas de Gestión de la Calidad • Política de la Calidad • Misión y Visión • Beneficios de Implementar un sistema de Gestión de la Calidad 	<p>Director Comercial y Calidad</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	11/03/06	10 Personas
Boletín Informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia 5's • Beneficios de Implementar estrategia 5's • Organigrama de la empresa 	<p>Director Comercial y Calidad</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	29/04/06	7 Personas
Charla de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos 	<p>Consultor Externo</p> <p>Coordinador de Calidad</p>	16/05/06	10 Personas
Boletín Informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Ciclo PHVA • Objetivos de la Calidad • Política de la Calidad • Indicadores de Proceso 	Coordinador de Calidad	09/06/06	8 Personas
Informativo de Avance N° 1	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios realizados al procedimiento de alistamiento 	<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Director Comercial y Calidad</p>	23/06/06	4 Personas



Tabla 3. Charlas informativas del S.G.C

Mecanismo	Temas	Responsables	Fecha	Asistentes
Informativo de Avance N° 2	<ul style="list-style-type: none"> Explicación del formato cambios de requisitos del pedido 	Coordinador de Calidad y Director Comercial y Calidad	30/06/06	5 personas
Informativo de Avance N° 3	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre el control de Producto o servicio no conforme y quejas y reclamos 	Coordinador de Calidad y Director Comercial y Calidad	07/07/06	10 Personas
Informativo de Avance N° 4	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre controles al proceso de alistamiento 	Coordinador de Calidad y Director Comercial y Calidad	14/07/06	8 Personas
Informativo de Avance N° 5	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre Cambio realizado al mapa de procesos 	Coordinador de Calidad y Director Comercial y Calidad	01/08/06	11 Personas
Informativo de Avance N° 6	<ul style="list-style-type: none"> Comienzo de Implementación del sistema 	Coordinador de Calidad y Director Comercial y Calidad	08/08/06	11 Personas
Informativo de Avance N° 7	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de planificación del Servicio 	Coordinador de Calidad	11/08/06	11 Personas
Informativo de Avance N° 8	<ul style="list-style-type: none"> Resultados del indicador de facturación y despacho para otras zonas 	Coordinador de Calidad	25/08/06	11 Personas

Tabla 3. Charlas informativas del S.G.C

Mecanismo	Temas	Responsables	Fecha	Asistentes
Informativo de Avance N° 9	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos de Calidas vs. Cargos Política de calidad, Misión y visión 	Coordinador de Calidad	22/09/06	11 Personas

5.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de la Calidad son las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad, expresados de manera formal, por la alta dirección

La política de la calidad en la organización debe abordar los siguientes aspectos:

- El propósito de la organización, mencionando el perfil del producto del o servicio que se va a suministrar.
- Identificación del segmento del mercado al que se va a servir e intención de satisfacer al cliente
- Procedimientos de la gestión de la calidad.
- Participación de los empleados en el esfuerzo de crear la calidad,
- Conformidad con los requisitos reglamentarios, ambientales y de seguridad.
- Compromiso de mejorar continuamente

En el establecimiento de la política de la calidad se deben determinar las metas de la calidad en general para la empresa. Estas metas deben estar dirigidas a lo que es importante para la organización y para sus clientes.

Para el establecimiento de la Política de la Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., el equipo de trabajo planeó la identificación de las necesidades de los clientes y de la organización. Para tal fin, todos los integrantes de la organización diligenciaron un formato en que se pedía identificar las necesidades presentes en la organización y las requeridas por los clientes.

Una vez recolectada la información, se analizó a través de una matriz de impacto (tabla 4), la relación presente entre las necesidades del cliente y de la organización, con el fin de identificar las necesidades más apremiantes para las dos partes. La matriz de impacto resultante de acuerdo a la valoración establecida fue la siguiente:

Tabla 4 Matriz de Impacto Necesidades del cliente vs. Necesidades de Organización
Valoración de impacto:

**Establecer la relación de impacto
según la siguiente calificación:**

0: Ninguna	1: Baja.
2: Media Baja	3: Media.
4: Media Alta	5: Alta.

Tabla 4 Matriz de Impacto Necesidades del cliente vs. Necesidades de Organización

		NECESIDADES DEL CLIENTE							TOTAL
		REDUCCIÓN EN EL TIEMPO DE ENTREGA DEL PEDIDO	ESTABLECER Y COORDINAR LA FORMA DE COBRO	MEJORAR SERVICIO AL CLIENTE	MANTENER PRECIOS COMPETITIVOS ESTABLECIENDO MEJORES CONDICIONES DE VENTA	OFRECER PRODUCTOS CON CALIDAD Y RESPALDO	TENER PEDIDOS COMPLETOS	VARIEDAD EN PRODUCTOS Y OPCIONES DE COMPRA	
NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	ACTUALIZAR LOS EQUIPOS Y SISTEMA DE COMUNICACIÓN	3	3	5	0	2	3	1	17
	MEJORAR LAS ENTREGAS	5	0	5	3	2	5	4	24
	INCREMENTAR VENTAS	4	1	5	5	5	5	5	30
	MEJOR DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS	3	0	4	0	0	1	0	8
	PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y AGILIZACIÓN DE LOS PROCESOS	5	5	4	2	4	4	3	27
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN SERVICIO AL CLIENTE	5	4	5	1	2	2	1	20
	AMPLIAR PARTICIPACIÓN Y OBTENER RECONOCIMIENTO Y DISTINCIÓN	3	1	4	5	3	4	5	25
	IMPLEMENTACIÓN DE SGC Y POLÍTICAS FINANCIERAS	5	3	5	2	5	5	3	28
	TOTAL	33	17	37	18	23	29	22	

Con base en las necesidades que obtuvieron mayor valor de impacto tanto para la organización como para los clientes, el equipo de trabajo procedió a redactar la Política de la Calidad de la empresa. Una vez establecida, la política de la calidad fue presentada al Gerente y Subgerente de la empresa quienes finalmente realizaron su aprobación, quedando de la siguiente manera:

“EN AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA, OFRECIENDO UN GRAN PORTAFOLIO DE REPUESTOS AUTOMOTRICES DE LA MAS ALTA CALIDAD, CONTROLANDO CADA UNO DE LOS PROCESOS, DE TAL FORMA QUE NOS PERMITA GARANTIZAR EL DESPACHO DE NUESTROS PEDIDOS DE MANERA EFICIENTE Y EN LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS, BUSCANDO LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.”

5.5 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad de una empresa son metas cuantificadas, a los que se dirigen todos los esfuerzos de la organización, generalmente en corto plazo. Su medición garantiza la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y permite determinar la eficacia del sistema implantado

Los Objetivos de la Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., se determinaron con base en el análisis de la matriz DOFA realizada a la organización. Esta matriz permite identificar las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas presentes en la empresa, con el fin de plantear acciones de mejora para las debilidades, de aprovechamiento para las oportunidades, de mantenimiento para las fortalezas y de minimización para las amenazas.

Los pasos para la realización de la matriz DOFA fueron los siguientes:

1. Establecimiento de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

Se estableció un formato, el cual fue diligenciado por cada uno de las personas relacionadas con la empresa, como son los empleados y directivos.

2. Realización de la Matriz DOFA

Con base en la información presente en el formato, el equipo de trabajo de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., se planteó la matriz de la organización

3. Planteamiento de Acciones.

Una vez establecidas las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la organización, se procedió a analizar cada una de éstas y se plantearon acciones de mejora, de aprovechamiento, de mantenimiento y de minimización para cada una de estas respectivamente.

4. Justificación de las Acciones

Planteadas las acciones para cada una de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, el equipo de trabajo plantea el "para que" de cada actividad, buscando una justificación o meta clara que se desea alcanzar, con cada una de estas actividades.

5. Temas afines a mejorar

El análisis continúa agrupando el "para que" de las acciones que tratan el mismo tema. Se asignó un color a cada una de acuerdo al tema.

6. Establecimiento de los Objetivos de la Calidad

Identificados los temas más relevantes en AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., se plantearon los objetivos de la calidad.

La matriz DOFA de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., se presenta en el anexo 3 de este documento

Finalmente, los Objetivos de la Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., son los siguientes:

- *Aumentar la satisfacción del Cliente*
- *Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9000:2000*
- *Ampliar la cobertura del mercado nacional*
- *Mantener un personal capacitado y comprometido con la organización*
- *Mantener proveedores eficientes y de productos de alta calidad*
- *Incrementar el volumen de venta con respecto al año anterior*

Definidos los objetivos de la Calidad, fueron dados a conocer a las directivas de la empresa, El Gerente y la Subgerente finalmente los aprobaron y se procedió a su comunicación a todos los empleados de la organización.

5.6 RELACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para garantizar que los Objetivos de la Calidad fueran coherentes con la Política de la Calidad, se utilizó una matriz, en la cual se desglosó la política y se enfrentó con los objetivos de la Calidad. Si existía alguna coherencia se marcaba una x en el respectivo lugar.

En la parte vertical se colocaron las frases que hacen parte de la política de calidad; en la parte superior cada uno de los objetivos de la calidad establecidos para la empresa. La matriz de Política vs. Objetivos, es la siguiente:

Tabla 5. Matriz de Política vs. Objetivos de Calidad

		OBJETIVOS					
		1	2	3	4	5	6
		AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	IMPLEMENTAR UN SGC ISO 9001	AUMENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL MERCADO NACIONAL	MANTENER UN PERSONAL CAPACITADO Y COMPROMETIDO	MANTENER PROVEEDORES EFICIENTES Y DE PRODUCTOS DE ALTA CALIDAD	INCREMENTAR EL VOLUMEN DE VENTAS
POLÍTICA	ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA,	X	X				
	OFRECIENDO UN GRAN PORTAFOLIO DE REPUESTOS AUTOMOTRICES DE LA MAS ALTA CALIDAD			X			X
	CONTROLANDO CADA UNO DE LOS PROCESOS		X				
	GARANTIZAR EL DESPACHO DE NUESTROS PEDIDOS DE MANERA EFICIENTE	X			X	X	
	Y EN LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS,	X	X				
	BUSCANDO LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES."	X	X				



5.7 INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos, el equipo de trabajo a través de varias reuniones, estableció la forma y frecuencia de medición, la meta alcanzar y los responsables de su análisis. Los indicadores de los objetivos de calidad y el valor real obtenido se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 6 Indicadores de Objetivos de Calidad

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	Vir. REAL OBTENIDO
AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Nivel de satisfacción del cliente	Nivel(%) de satisfacción del cliente	Puntaje de valoración de acuerdo a la encuesta	Semestral	85% de nivel de satisfacción	81.44%
IMPLEMENTAR UN S.G.C BAJO LA NORMA ISO 9001:2000	Cumplimiento del Cronograma de Planeación y Seguimiento del S.G.C.	% de avance de Aplicación	% de avance de Aplicación	Bimestral	Un sistema implementado al 100%	96.11%
MANTENER UN PERSONAL CAPACITADO Y COMPROMETIDO CON LA ORGANIZACIÓN	Eficacia del Plan de Incentivos	# de personas que gana incentivos	# de personas que ganan incentivos Total de Personas con plan de incentivos	Trimestral	100% de Personal Entrenado y Comprometido	83.33%
	Cumplimiento del Plan de formación	% de Horas Cumplidas	# de Horas Cumplidas # de Horas Programadas	Semestral		96.4%
MANTENER PROVEEDORES EFICIENTES Y DE PRODUCTOS DE ALTA CALIDAD	Proveedores eficientes(Tiempos de Entrega y % de Despacho)	% de Proveedores Eficientes	Proveedores Eficientes Proveedores Totales	Mensual	90% de Proveedores Eficientes y de Alta Calidad	95.5%
INCREMENTAR EL VOLUMEN DE VENTA EN 40% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	Aumento de Importaciones	% de importaciones en el total de ventas	Venta Total de Importaciones Ventas Totales Ventas 2005	Trimestral	40% de Incremento Respecto al año 2006	67.3%

Tabla 6 Indicadores de Objetivos de Calidad

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	Vir. REAL OBTENIDO
INCREMENTAR EL VOLUMEN DE VENTA EN 40% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	Aumento de las Ventas	% de Incremento en las ventas	Incremento en las Ventas 2006 - 2005 Ventas 2005	Mensual		30.58%

5.8 IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El equipo de trabajo determinó la documentación necesaria para la eficaz planeación, operación y control del Sistema de Gestión de la Calidad. Para esto se identificaron los procesos de la empresa, con base en el conocimiento de las actividades de la organización y la información recolectada a través de preguntas realizadas a los empleados y directivos de la organización, así como el conocimiento aportado por el Director Comercial y Calidad. Una vez identificado los procesos de AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA., se analizaron cada uno de estos, y se determinó que clase de documentos eran los indicados para cada uno de los procesos.

5.8.1 Determinación de Procesos

Teniendo en cuenta el enfoque basado en procesos, pilar fundamental de la norma ISO 9001:2000, se determinaron los procesos de AUTOPARTES CASTELMOTORS Y CIA LTDA:

Procesos de Dirección

Son los procesos que planifican las actividades y recursos para la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

1. Planificación: Actividades relacionadas con el direccionamiento de la empresa: análisis DOFA, definición de política y objetivos de la Calidad, misión y visión de la empresa, establecimiento del crecimiento esperado de la empresa

2. Gestión de la Calidad y Mejoramiento: Actividades relacionadas con el control y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad: control de la documentación y registros, establecimiento de auditorías internas, control de producto o servicio no conforme, planteamiento de acciones correctivas y preventivas, revisión por la dirección y análisis de datos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procesos de Realización del Servicio

Son los procesos razón de ser de la organización. Son las actividades que aportan valor a los clientes externos

3. Gestión de Ventas: Actividades relacionadas con la identificación y establecimiento de los requisitos del cliente, ofrecimiento del servicio de la empresa.

4. Alistamiento: Actividades interrelacionadas que tienen como destino, el correcto alistamiento de los pedidos con relación a los requisitos del cliente.

5. Facturación y Despacho: Actividades interrelacionadas para la correcta facturación, empaque y despacho de los pedidos a sus respectivos cliente.

Procesos de Apoyo o Soporte

Son aquellos que sirven como apoyo para el funcionamiento adecuado de uno o más procesos de la organización

6. Gestión de compras: Actividades interrelacionadas que buscan asegurar el adecuado suministro de repuestos para comercialización y materiales para utilización de la empresa, contando con proveedores eficientes.

7. Gestión de Recursos: Actividades interrelacionadas que buscan mantener el personal idóneo en la organización, así como el cubrimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la infraestructura de la empresa.

8. Gestión Contable: Actividades que buscan garantizar el control adecuado de la contabilidad de la empresa.

5.8.2 Mapa de Procesos

Una vez identificado cada uno de los procesos de la organización, se procedió con el diseño del mapa o red de procesos de la organización, en el cual se presenta la interacción y secuencia de cada uno de estos. El mapa o red de Procesos se presenta en el Manual de la Calidad de la Organización (anexo 4)

5.8.3 Caracterización de Procesos

Las caracterizaciones tienen como fin describir el proceso para facilitar su comprensión en la empresa. Estas caracterizaciones fueron desarrolladas por el equipo de trabajo, basándose en la recolección de información suministrada por todos los integrantes de la organización a través de preguntas y pequeñas reuniones realizadas cuando fue necesario. Las caracterizaciones contienen información del proceso relacionada con:

- Nombre del Proceso
- Responsable
- Propósito
- Alcance
- Proveedores
- Clientes

- Entradas y salidas de cada actividad
- Documentos
- Registros
- Información de los indicadores de cada proceso.

En el anexo 1 del Manual de Calidad (anexo 4 de este documento), se pueden observar las caracterizaciones establecidas para cada proceso de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA.

5.8.4 Indicadores de Proceso

Los indicadores de proceso, permiten realizar el seguimiento del cumplimiento de las metas trazadas a cada uno, así como permite determinar la eficacia de cada uno, garantizando el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad

En la tabla Indicadores de Proceso, se presentan los indicadores y el valor obtenido de su última medición para cada uno de los procesos de la empresa.

Tabla 7 Indicadores de Procesos

PROCESO	INDICADOR/ SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	Vir. REAL OBTENIDO
PLANIFICACIÓN	Cumplimiento del Presupuesto de Ventas	% Ventas	Ventas Reales	Trimestral	100%	90.70%
			Ventas Presupuestadas 2006			
	Seguimiento a Estados financieros	Liquidez, Endeudamiento, Rentabilidad	Comparación de Balance con periodos anteriores	Trimestral	No aplica	No aplica
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Seguimiento al # de no conformidades de auditoría interna	# de no conformidades	# de no Conformidades en el Sistema	Semestral	No aplica	1 en Auditora de Certificación
	Cumplimiento de Acciones Correctivas y Preventivas planteadas	% de acciones correctivas y preventivas implantadas	Acciones correctivas y preventivas implantadas Acciones correctivas y preventivas planteadas	Semestral	100%	100%



GESTIÓN DE VENTAS	% de Devoluciones con respecto al Total de Ventas	%	Devoluciones \$	Mensual	1%	1.6%
			Ventas Totales \$			
GESTIÓN DE VENTAS	Participación ventas por Asesor de ventas	% de incremento en ventas por asesor Ventas	Ventas x asesor 2005	Trimestral	40% de incremento en las ventas de cada uno	En promedio 2 de 5 Asesores de venta cumplen.
			Ventas x asesor 2006			
ALISTAMIENTO	% de pedido alistado para la zona B/ga	%	Promedio de las cantidades alistadas con respecto a las pedidas	Mensual	> o = a 80%	86%
FACTURACIÓN Y DESPACHO	Tiempo de Despacho de los pedidos	Días y Horas	Fecha de Facturación - Fecha de Llegada de orden de Pedido	Mensual	< o = a 6 días para otras zonas y < o = a 6 horas para la zona B/ga.	3.9 días para otras zonas 5:30 horas para zona B/ga
GESTIÓN DE COMPRAS	Cumplimiento en la Evaluación de Proveedores	% Proveedores Evaluados	Proveedores evaluados	Semestral	100%	97.1%
			Proveedores totales			
GESTIÓN DE RECURSOS	Cumplimiento en la Evaluación del Personal	% Personal evaluado en su desempeño	# total de empleados evaluados en su desempeño	Anual	100%	88.2%
			Total de empleados			
GESTIÓN CONTABLE	Periodo de Recaudo	# de días de recaudo de cartera	Deudores x número de días	Trimestral	45 días	41 días
			Ventas Totales \$			
	Cobros Realizados	% de Vencimiento a 60 días	Cartera a 60 días	Trimestral	92% a 60 días	87%
			Total de Cartera			
	Seguimiento a cobros realizados por zona	% vencimiento a 30/60/90 y + 90 días	cartera a 30 / 60 / 90 días / + 90 días	Trimestral	No aplica	No aplica
total cartera						

5.9 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

La estructura documental de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., esta conformada por el manual de calidad, procedimientos, instructivos, perfil y funciones de cargo, formatos, caracterizaciones y documentos externos utilizados en la organización. A continuación se describe cada uno de ellos:

Manual de Calidad:

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA. El manual de calidad se presenta en el anexo 4 de este Documento

Procedimientos:

Documento escrito perteneciente a uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., en el que se describe de forma específica las actividades del proceso, sus responsables y la referencia de los registros utilizados.

Instructivos:

Documento que describe de forma detallada una actividad o tarea de un proceso

Perfil y funciones del Cargo:

Es un documento en el que se describe la competencias, funciones responsabilidades y autoridades que debe cumplir un empleado para desarrollar determinado cargo.

Formatos:

Plantilla empleada para el registro de información, Cuando el formato es diligenciado se denomina registro. El registro proporciona evidencia objetiva de las actividades desempeñadas o los resultados alcanzados

Caracterizaciones de Proceso:

Documento en que se describe un determinado proceso. Las caracterizaciones contienen información presentada en el numeral 5.8.3 de este documento.

Documentos Externos:

Documentos realizados por entidades o organizaciones externas a la empresa, pero que son utilizados para el desarrollo de sus actividades. Los documentos externos de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., son: Catálogos de Proveedores, Normas ISO 9000:2000

Otros Documentos:

Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que por sus características no se encuentran dentro de la anterior clasificación. Por ejemplo: Política de Calidad, Misión, Visión, Alcance del sistema de Gestión de la Calidad, Mapa de Procesos entre otros.

Los controles necesarios para el manejo de la documentación del sistema de Gestión de la calidad se presentan en el documento ACM-PR-01 Procedimiento de elaboración y control de documentos. (Anexo 5 de procedimientos exigidos)

5.10 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

Para el desarrollo de la documentación, el coordinador de calidad y autor de este proyecto, fue el encargado de dirigirla y organizarla de tal forma que cumpliera con los documentos exigidos por la norma ISO 9001:2000 y los requisitos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad en su control de documentos.

Para el desarrollo de cada uno de los documentos, el coordinador de calidad se reunía con el responsable del proceso y con el personal involucrado en cada una de las actividades que comprendía el documento. Cada documento elaborado, era sometido a una revisión por los responsables de su aplicación, los cuales identificaban las modificaciones y sugerían los cambios que se requerían para la mejora del proceso de acuerdo a la realidad de la empresa. Una vez realizada la aprobación final del documento, se coloca un sello de "Documento Controlado", se ingresaba su actualización en el listado maestro de documentos, y se distribuían las copias controladas en los puntos de uso.

Algunos documentos que contenían información especializada o específica sobre un proceso o actividades, fueron desarrollados por los responsables directos y el personal que realizaba dichas tareas, ya que estos manejan información que requería gran conocimiento en el tema. Estos documentos fueron los instructivos de trabajo utilizados en el proceso de Gestión Contable: ACM-IN-02 Instructivo de cuentas por pagar, ACM-IN-03 Instructivo de cuentas por cobrar, ACM-IN-04 Instructivo de Manejo de Caja; el instructivo de trabajo utilizado en el proceso de Facturación y Despacho: ACM-IN-01 Instructivo de Facturación de Pedidos y el procedimiento ACM-PR-09 Compras de Productos Importados para Comercialización

Todo documento elaborado, fue desarrollado de tal forma que cumpliera los lineamientos establecidos para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad mencionados en el procedimiento ACM-PR-01 Elaboración y Control de Documentos (Anexo 5 de procedimientos exigidos).

Para el control e identificación de los documentos se utilizó la siguiente nomenclatura:

ACM-YY-00

1 - 2 - 3

1- (ACM) Sigla del nombre de la empresa, AUTOPARTES CASTELMOTORS

2- (YY) Sigla del tipo de documento al cual corresponde así:

Tabla 8 Nomenclatura de los documentos

MA	Manual
PR	Procedimiento
IN	Instructivo de Trabajo
CA	Catálogo
FO	Formato
MP	Mapa de Procesos
CP	Caracterización de Procesos
PF	Perfil y funciones
LP	Lista de Precios

3- (00) Número consecutivo de dos (2) dígitos. (Desde 01 a 99)

Para controlar la versión vigente de los documentos se utilizó la siguiente nomenclatura:

REV. X

X: Dígito comprendido entre 1-9 empleado para discriminar los cambios fundamentales en el diseño del documento.

Este control de la versión vigente va apoyado de la fecha de emisión de la versión del documento, y se llena de la siguiente manera:

FECHA: DD / MM / AA

DD: Dígitos que representan el día.

MM: Dígitos que representan el número del mes.

AA: Corresponde a los dos últimos dígitos del año.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, exceptuando la política, el manual de calidad y los planes de calidad y los registros, se elaboraron teniendo en cuenta la estructura detallada en la siguiente tabla:

Tabla 9: Estructura de los documentos del S.G.C.

Capítulos	Manual	Procedimiento	Instructivos
Portada	X		
Contenido	X(Opcional)		
Objetivo	X(Opcional)	X	X
Alcance		X	X
Responsabilidades		X	X (Opcional)
Documentos asociados o de referencia	X (Opcional)	X (Opcional)	X (Opcional)
Definiciones	X (Opcional)	X (Opcional)	X (Opcional)
Condiciones Generales		X	X
Descripción		X	X(Opcional)
Revisiones del documento	X	X	X

Los demás requisitos establecidos para la documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa, se describen en el documento ACM-PR-01 Elaboración y control de Documentos que se presenta en el anexo 5 Procedimientos exigidos

La etapa de documentación finalizó con la elaboración del manual de calidad (anexo 4), en el cual se identifican las exclusiones del sistema de gestión de la calidad: 7.3 Diseño y Desarrollo y 7.5.4 Propiedad del cliente. Este Manual fue desarrollado de tal forma que además de cumplir el numeral 4.2.2 de la norma ISO 9001:2000, describiera todo el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. Para esto se tomo en cuenta toda la información y documentación y se redactó de manera similar a la norma ISO 9001:2000 de tal forma que permitiera controlar el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma.

6. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A finales del mes de julio comenzó la etapa de implementación del sistema, una vez finalizada la documentación requerida. El objetivo de esta etapa fue verificar el cumplimiento de las acciones y labores realizadas por los trabajadores y la empresa en general con la documentación establecida para cada uno de los procesos; la medición y seguimientos adecuados de los indicadores de los procesos y objetivos de la calidad, y generar la cultura del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los integrantes de la organización.

Para la implementación del sistema los empleados ya tenían un conocimiento previo de algunos documentos establecidos, así como ya se estaban utilizando ciertos formatos establecidos inicialmente para el control y seguimiento de los procesos.

La implementación requirió de un cambio en la cultura de los integrantes de la empresa, ya que ellos realizaban su trabajo de manera muy informal y el diligenciamiento de los formatos y el cambio de ciertas actividades de su trabajo les presentaba dificultad y demora de acuerdo a lo realizado anteriormente. Para lograr la colaboración de los empleados y directivas de la empresa, se realizaron charlas periódicas a través de la entrega de informativos del avance, en los que se explicaban los cambios y utilización de los nuevos documentos del sistema. De igual forma se recalca la política de la calidad y el cumplimiento con el diligenciamiento de los registros.

Las etapas realizadas para la implementación del sistema son las que se describen a continuación:

6.1 CORROBORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El primer paso de la implementación, fue revisar cada uno de los procedimientos del sistema, confrontándolos con la forma en que se hacían las cosas en cada proceso, de tal forma que permitiera analizar el cumplimiento de estos procedimientos y tomar decisiones sobre la modificación final de las actividades o los documentos de acuerdo a la realidad y necesidades de la organización. Igualmente se corroboraba que la versión de los documentos fuera la actualizada, y se distribuían copias controladas a los responsables de su aplicación según el registro ACM-FO-07 Listado Maestro de Documentos (anexo 11).

6.2 UTILIZACIÓN ADECUADA DE LOS FORMATOS Y REGISTROS

Se verificaba periódicamente la utilización y diligenciamiento adecuados de los formatos, y se les explicaba cuando era necesario. Para el manejo de los registros, se estableció el lugar, la forma y tiempo de almacenamiento con los responsables de los registros, quedando establecidos en el registro ACM-FO-10 Listado maestro de control de registro.

6.3 CHARLAS INFORMATIVAS

Se entregaron informativos del Sistema de Gestión de la Calidad, con información sobre la utilización de formatos de los procesos, los cambios que se presentaban en el sistema, la política de calidad, el mapa de procesos y temas adicionales para mejorar la cultura de los integrantes de la empresa.

6.4 MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y PROCESOS

La medición de algunos indicadores se tenía de algunos meses atrás, mientras otros no se habían podido medir. En esta etapa se analizaron cada uno de los indicadores establecidos tanto para los objetivos como para los procesos, realizando modificaciones y eliminando algunos que no aportaban medición significativa a la empresa o no estaban acorde a la realidad de la organización.

7. AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías internas de calidad son el proceso sistemático, independiente y documentado, por medio del cual la organización verifica el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y los demás requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la empresa.

Este proceso permite conocer de manera detallada las debilidades y fortalezas existentes en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

7.1. METODOLOGÍA

Con el fin de garantizar que el proceso de auditoría interna se realizará de la mejor manera posible, se establecieron las siguientes etapas:

7.1.1 Programa de auditorías

Es esta etapa se establecieron las posibles fechas en que se realizarían las auditoría interna, la pre-auditoría y la auditoría de certificación. El programa de auditoría para la empresa se presenta en el anexo 6

7.1.2 Plan de Auditoría

En esta etapa se establecen las directrices a seguir para el desarrollo de la auditoría interna. El plan de auditoría se desarrolló mediante los siguientes pasos:

7.1.2.1 Selección del objetivo, alcance y Procesos a auditar

Estos son el punto de referencia para la auditoría. El objetivo establece la finalidad de la auditoría, el alcance determina los límites de la auditoría, y los

procesos especifican las áreas a auditar. Estos fueron establecidos por el autor del proyecto.

7.1.2.2 Criterios de Auditoría

Son los principios o pautas con los cuales los auditores se basan para establecer los hallazgos de la auditoría.

7.1.2.3 Selección del Equipo Auditor

AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA., no contaba con ningún auditor interno para el desarrollo de la auditoría. Por tanto primero se programó una formación, la cual fue dictada por la firma consultora COLMANT CONSULTING. Los empleados que asistieron al curso de auditor interno fueron los que mas cumplían con el perfil establecido en el procedimiento ACM-PR-03 Auditorías internas. Estos fueron: Jefe de Bodega, Director Comercial y Calidad, Auxiliar Comercial, Auxiliar de Facturación y el autor del proyecto, el Coordinador de Calidad

7.1.2.4 Cronograma de Actividades del Desarrollo de la Auditoría

El autor del proyecto y coordinador de calidad de la empresa, estableció las fechas y hora en que se realizarían cada una de las actividades de la auditoría: la reunión de apertura, la reunión de cierre y la fecha de entrega del informe de auditoría. Así mismo estableció la fecha, hora, auditados y auditores de los cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El plan de la auditoría de presenta en el anexo 7 de este documento

7.1.3 Listas de verificación de la auditoría

Una vez seleccionado el equipo auditor y establecido los auditores para cada uno de los procesos, se procedió a entregar copia de la documentación

utilizada en el proceso a cada uno de los estos respectivamente. Cada auditor establecía las preguntas o inquietudes necesarias como guía para la determinación de los hallazgos de la auditoría.

7.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna se realizó los días 5,6 y 7 de septiembre, se desarrollo en las siguientes etapas:

7.2.1 Reunión de Apertura:

El Coordinador de calidad y autor del proyecto, dirigió la reunión de apertura la cual tenia como fin informar a todo el personal de la empresa sobre el proceso a desarrollar, así como dar a conocer el plan de la auditoría. Esta reunión se baso en:

- Presentar a los participantes de la auditoría, tanto auditado como auditores
- Confirmación de Objetivos, alcance y criterios de auditoría
- Confirmación del horario establecido para las auditorías de los procesos
- Métodos de presentación de los hallazgos de la auditoría
- Metodologías a utilizar por los auditores.

7.2.2 Desarrollo de la auditoría Trabajo en sitio

En esta etapa se realiza la auditoría en el lugar de trabajo de cada proceso. Para la empresa la auditoría interna tuvo lugar en las instalaciones de la empresa en donde labora todo el personal de la organización. En esta parte cada uno de los auditores se concentraba en encontrar la mayor información

posible y en verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el sistema de tal forma que le permitiera la evidencia de los hallazgos

7.2.3 Reunión de cierre

En esta reunión el equipo de auditores presentó los hallazgos encontrados en cada uno de los procesos auditados, de tal manera que fueran comprendidos y reconocidos por los auditados.

7.2.4 Acciones correctivas para los hallazgos encontrados

Los responsables de cada proceso, junto con las demás personas involucradas en cada uno de los hallazgos, determinaron la acción correctiva a realizar con el fin de eliminar la causa por la cual se presenta cada uno de estos. Igualmente se estableció la fecha de implementación para la acción correctiva. Estas acciones correctivas presentan un plan de acción del Sistema de Gestión de la Calidad, con el cual se busca levantar los hallazgos encontrados, y avanzar con la implementación en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000. El estado de implementación de este plan de acción se presenta en el anexo 8 (Informe de auditoría) de este documento.

7.2.5 Informe de Auditoría

Una vez recopilados todos los hallazgos junto con su respectivo análisis y acción correctiva a tomar, el coordinador de calidad y autor de este proyecto, realizó el informe general de la auditoría. En este informe se establecen las debilidades y fortalezas presentes en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El informe de la auditoría se encuentra referenciado en el anexo 8 de este documento.

7.2.6 Seguimiento a Hallazgos de Auditoría

El Coordinador de Calidad fue el encargado de hacer el seguimiento a los hallazgos de auditoría. Para esto se realizó un cronograma en donde se identificaban las fechas de implementación planteadas para las acciones correctivas establecidas. Estas fechas eran verificadas periódicamente y se informaba a los responsables sobre el estado del hallazgo y de la acción correctiva a implantar. Igualmente al momento de presentar el informe de la auditoría interna a la organización (Anexo 8), se identifica el estado de implementación del plan de acción establecido con las acciones correctivas para los hallazgos encontrados. Al finalizar el mes de octubre de año anterior fueron levantados el total de los hallazgos de la auditoría.

El seguimiento a los hallazgos de la auditoría se presenta en el anexo 9 de este documento.

7.2.7 Mejoramiento Continuo

El proceso de Auditoría interna representa el inicio del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad. En esta etapa se realizan actividades de revisión y comprobación de los resultados obtenidos, encaminadas a determinar el cumplimiento de lo planeado en las anteriores etapas de planificación (PLANEAR), documentación e implementación (HACER), del sistema de Gestión de la Calidad. Esta etapa representa la tercera parte del ciclo PHVA (VERIFICAR), principio con el cual se realiza la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; Y establece el inicio del ACTUAR, a través del establecimiento de los planes de acción encaminados a la corrección de los hallazgos encontrados durante la auditoría interna (anexo 8 informe de Auditoría), las actividades de su seguimiento (anexo 8 informe de Auditoría, Anexo 9 Seguimiento a Hallazgos de Auditoría, Anexo 10 Revisión por la Dirección), de tal forma que le permita dar cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en busca del mejoramiento continuo en la organización.

8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección es el proceso mediante el cual la alta dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

El día 20 de octubre a las 5:30 p.m., se llevo a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad por el Gerente y la Subgerente de AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA. El Coordinador de Calidad y autor de este proyecto fue el moderador de la reunión en la cual se analizaron cada uno de estos aspectos:

- Política de Calidad
- Resultados de los Objetivos de Calidad
- Resultado de la auditoría interna
- El análisis de la satisfacción del cliente
- El desempeño de los proceso del Sistema de Gestión de la Calidad
- Estado de las acciones correctivas y preventivas tomadas fuera de auditoría
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad

A esta reunión por la dirección además del Gerente, Subgerente y el Coordinador de Calidad, asistieron el representante de la dirección: el Director Comercial y Calidad, y el Auxiliar Comercial.

8.1 Resultados de la Revisión por la dirección

Las Personas que asistieron a la reunión, analizaron cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, estableciendo las decisiones y acciones a tomar para cada uno de los ítems analizados. De la misma manera se establecieron recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. La reunión finalizó a las 9:30 p.m.

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran referenciados en el anexo 10 de este documento

9. SOLICITUD DE AUDITORÍA PARA CERTIFICACIÓN

Finalmente después de realizada la revisión por la Dirección, en la cual se evaluó la eficacia y estado actual de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y del plan de acción establecido para los hallazgos encontrados, se decidió a finales del mes de octubre comenzar con los tramites necesarios para la solicitud de la auditoria externa para certificación de calidad bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, con los diferentes entes autorizados para su emisión.

El Coordinador de Calidad fue el encargado de realizar los contactos con los tres entes certificadores y de solicitar la respectiva información y cotizaciones para la auditoría de certificación.

Una vez recibidas las cotizaciones, estas fueron analizadas detenidamente por las directivas de la empresa la cual decidió finalmente solicitar la auditoría de certificación con SGS COLOMBIA S.A, para finales del mes de noviembre del 2006.

Durante los días 27 y 28 de noviembre del año anterior, SGS COLOMBIA S.A realizó con éxito la auditoria de certificación en la empresa AUTOPARTES CASTELMOTORS Ltda., logrando la certificación de Calidad ISO 9001:2000 en la comercialización de Autopartes a nivel Nacional. En el anexo. 12 se presenta la confirmación de Certificación de Calidad de la empresa.

10. APORTES DE INGENIERÍA INDUSTRIAL AL PROYECTO

Los aportes que ingeniería industrial realizó a este proyecto en la empresa AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA, son muy significativos, principalmente teniendo en cuenta que al inicio del proyecto la empresa no contaba con un manejo organizacional claramente definido. Las cosas se realizaban con muy poco control, no existía organigrama ni estructura funcional definida claramente dentro de los integrantes de la organización, los empleados tenían conocimiento de las actividades que debían desarrollar pero no totalmente sus funciones y responsabilidades a cumplir.

Pese a tener una trayectoria de más de 18 años en el oriente colombiano, la información del funcionamiento de la empresa era muy poca, ya que como toda organización pequeña y familiar, los dueños conocen muy bien como se ha desempeñado la empresa a lo largo de este tiempo, pero no se cuenta con una adecuada cultura que le permita guardar o almacenar la información de su funcionamiento en algún tipo de medio de soporte, que le permitiera tomar decisiones o hacer una mejor planificación del negocio a lo largo del tiempo.

A continuación se presentan los aportes hechos a la empresa AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA, como Ingeniero Industrial, los cuales son independientes de los aportes hechos por el sistema de gestión de la calidad para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000

Tabla 10. Aportes de Ingeniería Industrial a la empresa

PROCESO	SITUACIÓN	APORTE
Planificación	Poco análisis organizacional de la empresa	Se realiza análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en la organización



Tabla 10. Aportes de Ingeniería Industrial a la empresa

PROCESO	SITUACIÓN	APORTE
Planificación	No se tiene claro la importancia del S.G.C y ni su papel dentro de el	Liderazgo para mejorar la planeación de la organización y la eficacia del S.G.C
Gestión de la Calidad y Mejoramiento	No se cuenta con ninguna clase medición del funcionamiento de los procesos	Se diseñan indicadores de gestión para el seguimiento y medición de cada proceso
Gestión de Ventas	El trato con los clientes se realiza básicamente por los asesores de ventas. Hay debilidades en un enfoque adecuado hacia ellos	Se establece metodología para medir la satisfacción de los clientes. Se diseña base de datos con la información de los clientes y del nivel de compra realizado por cada uno de ellos
Alistamiento	Poco orden al hacer las actividades de alistamiento de un pedido	Se establecen las zonas: pre-stock, pre-alistamiento y alistamiento para mejorar la ubicación de la mercancía durante el proceso
Gestión de Compras	Debilidades en el manejo de los proveedores	Clasificación de los proveedores como tipo A, B, o C de acuerdo a su importancia
	Debilidades en la revisión y verificación de la mercancía comprada	Se establece contabilizar el porcentaje de cantidades despachadas por el proveedor. Se establece orden pre-stock para identificar la mercancía que es para inventario y la que es para alistamiento



Tabla 10. Aportes de Ingeniería Industrial a la empresa

PROCESO	SITUACIÓN	APORTE
Facturación y Despacho	No hay conocimiento claro del tiempo de envío de un pedido	Se establece metodología para medir el tiempo promedio en que la empresa puede despachar un pedido
Gestión de Recursos	No existía estructura organizacional claramente definida	Se creó estructura organizacional, se redactaron los perfiles y funciones de los cargos y se centró el manejo del recurso humano en la subgerente
	El ambiente de trabajo y ambiente laboral no era relevante	Se mejora el ambiente laboral y la infraestructura de trabajo. Se logró concientizar a la organización sobre la importancia de este aspecto
Gestión Contable	Debilidades en el recaudo de cartera vencida	Se crea indicador de gestión y se plantea incluir el recaudo de cartera en el plan de incentivos para el año 2007

11. CONCLUSIONES

- El Sistema de Gestión de la Calidad logró generar una cultura hacia la calidad en los integrantes de la empresa, a través de su compromiso y participación en cada una de las actividades establecidas para su implementación.
- Los cambios realizados durante todo el proceso de documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, afectaron positivamente el control de los procesos, logrando mejorar la organización dentro de cada uno de estos, mediante su estandarización.
- El éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se debió principalmente al compromiso mostrado por los directivos de la empresa, lo que al final logro motivar e identificar a todo el personal sobre la meta planteada.
- El diagnóstico inicial realizado para determinar el cumplimiento de la empresa con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, aportó una visión adecuada sobre el estado actual de la empresa, y permitió planear adecuadamente las actividades a realizar para la implementación del sistema, lo que al final permitió adquirir satisfactoriamente la certificación de calidad.
- La fortaleza de este Sistema de Gestión de la Calidad, radica principalmente en su medición de indicadores de gestión, lo que permite tener una visión correcta del grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad, permite analizar adecuadamente el funcionamiento y desempeño de los procesos a través de sus sistemas de medición.
- Las acciones correctivas, las acciones preventivas, el análisis de datos, los resultados de las auditorías y las revisiones por la dirección, son importantes para que un Sistema de Gestión de la Calidad mejore continuamente, trayendo beneficios para los socios, clientes, personal de la organización y proveedores.

12. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la empresa establezca un cronograma de actividades de tal forma que le permitan realizar un adecuado control y seguimiento de las actividades establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad
- Después de la certificación, la empresa debe continuar con la realización de auditorías internas garantizando su compromiso hacia su Sistema de Gestión de la Calidad en busca del mejoramiento continuo de la organización
- Se aconseja planear permanentemente capacitaciones para todo el personal de la empresa en temas de calidad, en la competencia o formación requerida para su cargo, de tal forma que le permita mantener un excelente recurso humano dentro de la organización
- Al iniciarse con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, este puede tornarse engorroso y complejo en su documentación y actividades. Se aconseja revisar periódicamente su funcionamiento de tal forma que le permita tomar acciones correctivas encaminadas hacia la sencillez del sistema como parte de su mejoramiento continuo.
- Se aconseja realizar un seguimiento permanente de los procesos implementados para verificar que estos se efectúen correctamente, o en caso contrario, para analizar cuales son sus fallas, de tal forma que se puedan realizar los ajustes necesarios y así garantizar el mejoramiento continuo de los mismos
- Se sugiere revisar el sistema utilizado para la re-evaluación de proveedores de productos para comercialización, en busca de mejorar su complejidad y le permita un análisis más exacto del desempeño de cada tipo de proveedor, buscando una relación mutuamente beneficiosa con cada uno de estos.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO
9001:2000. Santa Fé de Bogotá D.C. ICONTEC 2001

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, ESCUELA DE QUÍMICA.
Memorias del diplomado en gestión de la Calidad Basado en la norma ISO
9001:200. Bucaramanga Abril de 2006

COLMANT CONSULTING LTDA. Memorias de curso de Formación de
Auditores internos de calidad bajo los requisitos de la norma ISO
9001:2000. Bucaramanga Agosto 2006

HERNÁNDEZ RAMÍREZ, Edwin Gregorio. Tesis de Grado: Diseño
Documentación, Implementación y Evaluación del S.G.C., para la empresa
CESS LTDA, en la ciudad de Bucaramanga bajo los lineamientos de la
norma NTC-ISO 9001:2000. Bucaramanga 2005

MORALES URREA, Manuel Fernando. Tesis de Grado: Diseño
Documentación e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad
de acuerdo con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 en la
empresa PROYECTOS E INGENIERÍA LTDA. Bucaramanga 2005

<http://www.icontec.org.co>

<http://www.gestiopolis.com>



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S C I A L T D A

ANEXOS



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S S A LT D A

ANEXO 1

Diagnóstico

de la

Empresa



DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD													
Norma: ISO 9001: 2000	Fecha: ENERO DE 2006	Planta: BUCARAMANGA											
	EVALUADOR: Nelson Maldonado Coordinador de Calidad	EMPRESA: AUTOPARTES CASTELMOTORS											
Numerales	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.A.
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD												
4.1	Requisitos Generales	x	x										
4.2	Requisitos de la Documentación	x	x										
4.2.1	Generalidades	x	x										
4.2.2	Manual de Calidad	x	x										
4.2.3	Control de Documentos	x	x										
4.2.4	Control de Registros	x	x										
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	x	x										
5.1	Compromiso de la Dirección	x	x										
5.2	Enfoque al Cliente	x	x	x									
5.3	Política de Calidad	x	x										
5.4	Planificación	x	x										
5.4.1	Objetivos de Calidad	x	x										
5.4.2	Planificación del sistema de Gestión de Calidad	x	x										
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	x	x										
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	x	x										
5.5.2	Representante de la Dirección	x	x										
5.5.3	Comunicación Interna	x	x										
5.6	Revisión por la Dirección	x	x										
5.6.1	Generalidades	x	x										
5.6.2	Información para la Revisión	x	x										
5.6.3	Resultados de la Revisión	x	x										
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	x	x	x									
6.1	Provisión de Recursos	x	x	x									
6.2	Recursos Humanos	x	x	x									
6.2.1	Generalidades	x	x	x									
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación	x	x	x									
6.3	Infraestructura	x	x	x									
6.4	Ambiente de Trabajo	x	x	x									
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	x	x	x									
7.1	Planificación de la Realización del Producto	x	x	x									
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente	x	x	x	x								
7.2.1	Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	x	x	x	x								
7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	x	x	x	x								
7.2.3	Comunicación con el Cliente	x	x	x	x								
7.3	Diseño y Desarrollo												x
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo												x
7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y desarrollo												x
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo												x
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo												x
7.3.5	Verificación del diseño y Desarrollo												x
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo												x
7.3.7	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo												x
7.4	Compras	x	x	x									
7.4.1	Proceso de Compras	x	x	x									
7.4.2	Información de las Compras	x	x	x									
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados	x	x	x									
7.5	Producción y Prestación de Servicio	x	x										
7.5.1	Control de Producción y de la Prestación de Servicio	x	x										
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	x	x										
7.5.3	Identificación Y trazabilidad	x	x										
7.5.4	Propiedad del Cliente	x	x										
7.5.5	Preservación del Producto	x	x										
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	x	x										
8	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	x	x										
8.1	Generalidades	x	x	x									
8.2	Seguimiento y Medición	x	x	x									
8.2.1	Satisfacción del Cliente	x											
8.2.2	Auditoria Interna	x											
8.2.3	Seguimiento y Medición de Procesos	x											
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto	x											
8.3	Control de Producto No Conforme	x	x										
8.4	Análisis de Datos	x	x										
8.5	Mejora	x	x										
8.5.1	Mejora Continua	x	x										
8.5.2	Acción Correctiva	x	x										
8.5.3	Acción Preventiva	x	x										
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN													
0	No se hace	3	Hay un Borrador	6	Se hace como esta escrito	9	En revisión de Gerencia						
1	Se hace pero no esta documentad	4	Borrador Válido	7	Hay Auditorias Internas	10	No hay reporte de NC						
2	Esta en redacción	5	Documento Aprobado	8	Soluciones a NC	N.A.	No Aplica						



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S S A LT D A

ANEXO 2

Plan de Formación



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS S.A. LTDA

FECHA		DURACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE FORMACIÓN	CARGO DEL EMPLEADO	RESPONSABLE	OBJETIVO DE LA ACCIÓN DE FORMACIÓN	METODOS DE EVALUACION		OBSERVACIONES
							EXAMEN	PRACTICO	
27/04/2006		20 horas	Comercio Exterior	Director Comercial y Calidad	COLMANT	Capacitación para optimizar las compras de importaciones		x	
02/05/2006		20 Horas	Manejo de Efectivo en la recuperación de Cartera	Subgerente	FENALCO	Mejoramiento de los mecanismos de recaudo de cartera	N/A	N/A	Para aprobar la capacitación les realizaron un examen. Se concidera el registro de aprobado como evaluación de capacitación
08/05/2006		40 Horas	ISO 9001	Director Comercial y Calidad Coordinador de la Calidad	SENA	Capacitar a los encargados del sistema de gestión de la calidad para una adecuada implementación	N/A	N/A	Para aprobar la capacitación les realizaron un examen. Se concidera el registro de aprobado como evaluación de capacitación
14/05/2006		3 Horas	Capacitación Navcar	Jefe de Bodega, Auxiliar de Bodega, Auxiliar Bodega Bucaramanga, Auxiliar de Facturación, Director Comercial y Calidad, Auxiliar Comercial	NAVCAR	Mejorar el conocimiento de la marca en los empleados		x	
Abril 21,22,28,29		20 Horas	Diplomado Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2000	Coordinador de la Calidad	Universidad Industrial de Santander - Escuela de Ingeniería Química	Capacitar el Coordinador de Calidad para mejorar su conocimiento en la norma iso 9001:2000 buscando una adecuada implementación del sistema de Gestión de la Calidad en la empresa	N/A	N/A	Para aprobar la capacitación les realizaron un examen. Se concidera el registro de aprobado como evaluación de capacitación
Mayo 5,6,12,13,19,20,26,27		40 Horas							
Junio 2,3,9,10,16,17,23,24,30		44 Horas							
Julio 1,7,8		14 Horas							
14/07/2006		1 Hora	ANT	Auxiliar de Facturación	ANT	Mejorar el manejo del sistema, buscar mas eficiencia en el proceso de facturación y despacho y compras		x	
21/07/2006		2 Horas	Ventas	Gerente; Subgerente; Director Comercial y Calidad; Auxiliar Comercial; Asesor de Ventas	COLMANT	Capacitar a los empleados en el manejo del cliente de tal forma que le permita mayor desempeño de sus ventas		x	
20,22,23 de julio		20 Horas	Curso de Auditor interno	Director Comercial y Calidad; Jefe de Bodega; Auxiliar Comercial y Auxiliar de Facturación	COLMANT	Formar los empleados como auditores internos de calidad, para garantizar un proceso de auditorias internas eficiente	N/A	N/A	Para aprobar la capacitación les realizaron un examen. Se concidera el registro de aprobado como evaluación de capacitación
1 de Agosto de 2006 a 1 de agosto 2007		2 semestres	Validacion de Bachillerato	Jefe de Bodega	ASED	Aumentar la competencia del empleado	N/A	N/A	En la formación aplican evaluación para emitir la aprobación o no de la validación del bachillerato. El registro de validación se concidera como evaluación de la formación
24 de julio a 4 de Agosto		20 Horas	Ventas	Director Comercial y Calidad	ASOPARTES	Mejorar el manejo de las ventas de la empresa			
28/10/2006		2 horas y 30 min	Servicio Al cliente	Gerente, Subgerente, Director Comercial y Calidad, Auxiliar Comercial, Auxiliar de Facturación, Auxiliar Contable, Auxiliar Bodega Bucaramanga, Auxiliar de Bodega, Mesajero	COLMANT	Formar a los empleados de acuerdo al perfil del cargo y mejorar el manejo del cliente		x	
30/11/2006		2 horas	Valores en el nuevo siglo	Todo el personal de la empresa	Guías de Colombia	Motivación y crecimiento personal de los empleados		x	
20/11/2006		2 horas	Convivencia y Relaciones Humanas	Todo el personal de la empresa	Guías de Colombia	Motivación y crecimiento personal de los empleados		x	
17/11/2006		4 horas	Que tan importante es contar con un recurso humano adecuado	Gerente y Subgerente	FENALCO	Adquirir mayor conocimiento y formación para el desempeño de las funciones de su cargo y de los empleados bajo su dirección		x	
15/11/2006		8 Horas	Mercadeo	Director Comercial y Calidad	COLMANT-SENA	Crear un departamento de mercadeo estructurado, buscando llegar al cliente de una forma directa satisfaciendo sus necesidades	x		
14/12/2006		2 horas	Nueva dinamica empresarias	Todo el personal de la empresa	Guías de Colombia	Motivación y crecimiento personal de los empleados		x	



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S S A LT D A

ANEXO 3

Matriz DOFA



ANÁLISIS DOFA				
DOFA	No	ACCIONES	Para Que	
DEBILIDADES	1	Demora en despacho de los Proveedores	Identificar proveedor con tiempos de demora. Definir tiempos de entrega	agilizar el proceso de pedido y satisfacer las necesidades de los clientes
	2	Inexistencia de políticas para recoger cartera	Establecer y Documentar las políticas de Cartera	Tener mayor liquidez y mejor control sobre el flujo de caja
	3	Falta capacitación a los empleados	Plan de Formación y Entrenamiento a los empleados	satisfacer las necesidades del cliente
	4	Mejorar atención al cliente	Plan de Formación y Entrenamiento a los empleados	satisfacer las necesidades del cliente
	5	No existe definición de cargos y funciones establecidas	Definir cargos y establecer funciones, responsabilidades y autoridad	establecer la estructura organizacional definida en la empresa
	6	Dificultad en despachar un pedido el 100% por altos ítems en la lista	Depurar la lista de productos	reducir los tiempos de despacho buscando la satisfacción del cliente
	7	Muchas devoluciones por poca claridad en los pedidos de los vendedores	Analizar Porque. Plan de Formación y Entrenamiento a los empleados	mejorar el servicio al cliente
	8	No se tienen establecidas políticas de descuentos	Establecer y Documentar las políticas de Descuentos	tener reglas claras con los clientes
	9	Productos de baja rotación en bodega	Identificar estos productos y promocionarlos. Política de despachos	recuperar la inversión realizada en estos productos
	10	Imagen de la empresa poco reconocida	Realizar elementos de publicidad e imagen adecuados hacia los clientes	lograr la consecución de nuevos clientes y mantener los actuales
	11	Organización Interna de la empresa	Implementar Sistema de Gestión de Calidad	establecer una planeación, control y una mejora continua dentro de la organización
	12	Falta de Motivación de los empleados	Sistema de Incentivos, grupos de reunión, ideas de mejoramiento	aumentar la productividad de la empresa
	13	Demora en los despachos a los clientes	revisión de todos los procesos de la empresa, identificando el proceso cuellos de botella y los cuellos de botella dentro de cada proceso	agilizar el proceso de pedido y satisfacer las necesidades de los clientes
	14	No hay plantación de las actividades	Implementar Sistema de Gestión de Calidad	establecer una planeación, control y una mejora continua dentro de la organización
	15	Manejo de productos en las lista de cero rotación y bajas ventas Carros Antiguos	Depurar la lista de productos	mejor manejo de la lista para que permita mejores resultados de los vendedores
	16	Organización del área de trabajo y medios	Diseños de puesto de trabajo	mejorar condiciones de trabajo, ambiente de trabajo, aumentar productividad de estos puestos y mejorar el servicio al cliente
	17	Mantenimiento de equipos y seguridad del software	Implementar Sistema de Gestión de Calidad	determinar, proporcionar y mantener la tecnología adecuada para la prestación del servicio
OPORTUNIDADES	1	Lineas de repuestos nuevos	Replantear líneas de importaciones	Ampliar la cobertura a nuevos nichos de mercados (líneas de carros
	2	Nuevas zonas para vender	Identificar nuevas zonas y los posibles clientes	Ampliar la participación en el mercado
	3	Apertura Económica - TLC y precio del Dólar	Buscando proveedores en usa y aumentar importaciones	Aprovechar el proceso del TLC convirtiéndolo en una oportunidad mas no en una amenaza
	4	Nuevos proveedores internacionales	Contactos con productores y ferias internacionales	Eliminar la mayor cantidad de intermediarios de manera que permita ofrecer precios mas competitivos
	5	Nuevos sucursales de venta	Realizar estudio de mercado en posibles zonas	Identificar los mercados mas favorables para la empresa
	6	Aumentar participación en zonas ya visitadas - atendidas	Aprovechar la imagen del gerente realizando visitas a estas zonas, identificando clientes mayoristas - fortalecer la línea de productos importados	Mayor conocimiento de los clientes y de sus necesidades
FORTALEZAS	1	atención personalizada del Gerente	Establecer una política de CRM aplicada a todas las zonas	Analizar los resultados del CRM y toma de decisiones en el servicio al cliente
	2	atención al cliente	Capacitación constante al personal en servicio al cliente	Cumplir con las expectativas del cliente
	3	Trayectoria y experiencia	Combinación con el análisis de nuevas ideas para el negocio	Identificar nuevas formas de administrar la empresa y un nuevo enfoque a la organización
	4	Ubicación estratégica	Actividades de mejora en el tiempo de despacho, disponibilidad de mercancía, adecuamiento de las instalaciones enfocado hacia un servicio al cliente	Buscar fidelidad en los clientes de esta zona
	5	Lista amplia o Variedad de productos	Disponibilidad de productos, mejor comprensión del catalogo	Mejor respuesta en despacho y mayor facilidad de manejo del catalogo por parte de los vendedores
	6	Convenios con proveedores	Mantener estos convenios y establecer con nuevos proveedores	Lograr exclusividad en algunos productos
	7	Buen ambiente de trabajo	Realizar un estudio para darle a los empleados la oportunidad de establecer cuales son los problemas actuales de la empresa y de aportar ideas sobre las posibles soluciones	Para que los empleados se sientan parte de la empresa y generen mejores resultados
FORTALEZAS	8	Precios competitivos	Actualizar constantemente el catalogo de precios y conseguir mejores precios con nuevos proveedores o mejores condiciones con los proveedores actuales	Para mantenerse en el mercado en cuanto a precios competitivos
	9	Compromiso de los socios	Establecer las funciones para cada socio dentro de la empresa	Lograr que cada socio sea responsable de determinada área, permitiendo mejores resultados
	10	Vendedores en diferentes pueblos	Ampliar la cobertura en dichos pueblos, ingresar con estos vendedores a nuevos pueblos	Aprovechar este nicho de mercado que es poco manejado por la competencia
	11	Manejo de líneas nacionales	Incentivar a los vendedores en la venta de estos productos, y en fortalecer la imagen de la industria nacional(campaña de apoyo al producto nacional proveedor-castelmotors)	Buscar el compromiso de los clientes en cuanto a la necesidad de apoyo al producto nacional
	12	Calidad de los productos	Establecer una política clara para la garantía de productos	Tener reglas claras en el manejo de la garantía de los productos
	13	TLC	Conocer como afecta directamente al gremio y a la empresa	Tomar decisiones adecuadas al respecto
AMENAZAS	1	Competencia desleal		
	2	Diferentes listas de marcas, precios, productos	Mantener información actualizada en cuanto a innovación en productos, nuevas marcas y precios	Estar a la vanguardia de la competencia
	3	Contrabando, repuestos de segunda		
	4	Crecente Competencia esta ofreciendo buenos descuentos y garantías	Mantener constantemente información sobre el movimiento del mercado para replantear políticas de descuentos y garantías	Mantener los clientes, mantenemos competitivos en el mercado
	5			



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS CIA LTDA

ANÁLISIS DOFA			
Nº	ACCIONES	PARA QUE	OBJETIVOS
1	Demora en despacho de los Proveedores	Identificar proveedor con tiempos de demora. Definir tiempos de entrega	agilizar el proceso de pedido y satisfacer las necesidades de los clientes
3	Falta capacitación a los empleados	Plan de Formación y Entrenamiento a los empleados	satisfacer las necesidades del cliente
4	Mejorar atención al cliente	Plan de Formación y Entrenamiento a los empleados	satisfacer las necesidades del cliente
6	Dificultad en despachar un pedido el 100% por altos ítems en la lista	Depurar la lista de productos	reducir los tiempos de despacho buscando la satisfacción del cliente
7	Muchas devoluciones por poca cantidad en los pedidos de los vendedores	Analizar Porque. Plan de Formación y Entrenamiento a los empleados	mejorar el servicio al cliente
8	No se tienen establecidas políticas de descuentos	Establecer y Documentar las políticas de Descuentos	tener reglas claras con los clientes
13	Demora en los despachos a los clientes	revisión de todos los procesos de la empresa, identificando el proceso cuellos de botella y los cuellos de botella dentro de cada proceso	agilizar el proceso de pedido y satisfacer las necesidades de los clientes
2	atención al cliente	Capacitación constante al personal en servicio al cliente	Cumplir con las expectativas del cliente
4	Ubicación estratégica	Actividades de mejora en el tiempo de despacho, disponibilidad de mercancía, adecuamiento de las instalaciones enfocado hacia un servicio al cliente	Buscar fidelidad en los clientes de esta zona
5	Lista amplia o Variedad de productos	Disponibilidad de productos, mejor comprensión del catálogo	Mejor respuesta en despacho y mayor facilidad de manejo del catálogo por parte de los vendedores
13	Calidad de los productos	Establecer una política clara para la garantía de productos	Tener reglas claras en el manejo de la garantía de los productos
2	Inexistencia de políticas para recoger cartera	Establecer y Documentar las políticas de Cartera	Tener mayor liquidez y mejor control sobre el flujo de caja
5	No existe definición de cargos y funciones establecidas	Definir cargos y establecer funciones, responsabilidades y autoridad	establecer la estructura organizacional definida en la empresa
9	Productos de baja rotación en bodega	Identificar estos productos y promocionarlos. Política de despachos	recuperar la inversión realizada en estos productos
11	Organización Interna de la empresa	Implementar Sistema de Gestión de Calidad	establecer una planeación, control y una mejora continua dentro de la organización
12	Falta de Motivación de los empleados	Sistema de incentivos, grupos de reunión, ideas de mejoramiento	aumentar la productividad de la empresa
14	No hay plantación de las actividades	Implementar Sistema de Gestión de Calidad	establecer una planeación, control y una mejora continua dentro de la organización
17	Mantenimiento de equipos y seguridad del software	Implementar Sistema de Gestión de Calidad	determinar, proporcionar y mantener la tecnología adecuada para la prestación del servicio
3	Trajectoria y experiencia	Combinación con el análisis de nuevas ideas para el negocio	Identificar nuevas formas de administrar la empresa y un nuevo enfoque a la organización
10	Compromiso de los socios	Establecer las funciones para cada socio dentro de la empresa	Lograr que cada socio sea responsable de determinada área, permitiendo mejores resultados
10	Imagen de la empresa poco reconocida.	Realizar elementos de publicidad e imagen adecuados hacia los clientes	lograr la consecución de nuevos clientes y mantener los actuales.
15	Manejo de productos en las lista de cero rotación y bajas ventas. Carros Antiguos	Depurar la lista de productos	mejor manejo de la lista para que permita mejores resultados de los vendedores
1	Líneas de repuestos nuevos	Replantear líneas de importaciones	Ampliar la cobertura a nuevos nichos de mercados (líneas de carros
2	Nuevas zonas para vender	Identificar nuevas zonas y los posibles clientes	Ampliar la participación en el mercado
5	Nuevos sucursales de venta	Realizar estudio de mercado en posibles zonas	Identificar los mercados mas favorables para la empresa
9	Precios competitivos	Actualizar constantemente el catálogo de precios y conseguir mejores precios con nuevos proveedores o mejores condiciones con los proveedores actuales	Para mantenerse en el mercado en cuanto a precios competitivos
11	Vendedores en diferentes pueblos	Ampliar la cobertura en dichos pueblos, ingresar con estos vendedores a nuevos pueblos	Aprovechar este nicho de mercado que es poco manejado por la competencia
12	Manejo de líneas nacionales	Incentivar a los vendedores en la venta de estos productos, y en fortalecer la imagen de la industria nacional(campaña de apoyo al producto nacional proveedor-castelmotors)	Buscar el compromiso de los clientes en cuanto a la necesidad de apoyo al producto nacional
3	Diferentes listas de marcas, precios, productos	Mantener información actualizada en cuanto a innovación en productos, nuevas marcas y precios.	Estar a la vanguardia de la competencia
5	Creciente Competencia esta ofreciendo buenos descuentos y garantías	Mantener constantemente información sobre el movimiento del mercado para replantear políticas de descuentos y garantías.	Mantener los clientes, mantenernos competitivos en el mercado
16	Organización del área de trabajo y medios	Diseños de puesto de trabajo	mejorar condiciones de trabajo, ambiente de trabajo, aumentar productividad de estos puestos y mejorar el servicio al cliente
8	Buen ambiente de trabajo	Realizar un estudio para darle a los empleados la oportunidad de establecer cuales son los problemas actuales de la empresa y de aportar ideas sobre las posibles soluciones	Para que los empleados se sientan parte de la empresa y generen mejores resultados
6	Aumentar participación en zonas ya visitadas - atendidas	Aprovechar la imagen del gerente realizando visitas a estas zonas, identificando clientes mayoristas - fortalecer la línea de productos importados	Mayor conocimiento de los clientes y de sus necesidades
1	atención personalizada del Gerente	Establecer una política de CRM aplicada a todas las zonas	Analizar los resultados del CRM y toma de decisiones en el servicio al cliente
4	Nuevos proveedores internacionales	Contactos con productores y ferias internacionales	Eliminar la mayor cantidad de intermediarios de manera que permita ofrecer precios mas competitivos
7	Convenios con proveedores	Mantener estos convenios y establecer con nuevos proveedores	Lograr exclusividad en algunos productos



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S S A LT D A

ANEXO 4

Manual de la calidad



TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 1. Generalidades

- 1.1 Reseña Histórica
- 1.2 Servicios
- 1.3 Organigrama

CAPITULO 2. Responsabilidades y compromiso con la Calidad

- 2.1 Compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad

CAPITULO 3. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

- 3.1 Alcance del SGC
- 3.2 Exclusiones del SGC
- 3.3 Política de Calidad
- 3.4 Objetivos de Calidad
- 3.5 Mapa de Procesos

CAPITULO 4. Sistema de Gestión de la Calidad

- 4.1 Requisitos Generales
- 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de la Calidad
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4 Control de registros

CAPITULO 5. Responsabilidad de la dirección

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política de la Calidad
- 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de la Calidad

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

5.5 Responsabilidad

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación Interna

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información para la Revisión

5.6.3 Resultados de la Revisión

CAPITULO 6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de Recursos

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

CAPITULO 7. Realización del producto

7.1 Planificación de la Realización del Producto

7.2 Procesos Relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo

7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo

7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



- 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del Diseño y Desarrollo
- 7.4 Compras
 - 7.4.1 Proceso de compras
 - 7.4.2 Información de las compras
 - 7.4.3 Verificación de los Productos comprados
- 7.5 Producto y Presentación del Servicio
 - 7.5.1 Control de la Producción
 - 7.5.2 Validación de los procesos de producción
 - 7.5.3 Identificación y Trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del Cliente
 - 7.5.5 Preservación del Producto
- 7.6 Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición

CAPITULO 8. Medición, análisis y mejora

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y Medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoría Interna
 - 8.2.3 Seguimiento y Medición de procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto
- 8.3 Control del Producto no Conforme
- 8.4 Análisis de Datos
- 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora Continua
 - 8.5.2 Acción Correctiva
 - 8.5.3 Acción Preventiva

Anexo 1 Caracterizaciones

Anexo 2 Matriz de Procesos vs. Norma ISO 9001:2000

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



CAPITULO 1. GENERALIDADES

1.1. RESEÑA HISTORICA

AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA., Es una empresa dedicada a la importación, distribución y venta al por mayor de productos automotores.

Esta empresa ubicada en la carrera 15 con calle 22 en Bucaramanga, es una empresa familiar de propiedad de el señor Noel castillo y su esposa Zoraida Téllez.

Esta empresa cuenta con una tradición de más de 18 años en el oriente colombiano, desde 1987 cuando su propietario decide fundar su primer negocio llamado "Distribuciones Noel Castillo", un negocio dedicado a la compra y venta de autopartes.

Con la llegada del siglo XXI, los propietarios de la empresa deciden darle un nuevo rumbo al negocio con miras en brindar un mejor servicio a los clientes y tener un mayor cubrimiento en el resto del país. Es por esto que se decide darle un nuevo aspecto a la empresa y cambiar su razón social a "Comercializadora de Autopartes", la cual pretende seguir los ideales de la anterior empresa pero con un toque de organización y trabajo en equipo con sentido humano, ofreciendo lo mejor para los clientes.

En el año 2004 nace la actual AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA., una empresa con ideas innovadoras y con metas muy claras. Se inicia el proceso de importaciones con excelentes resultados y alto nivel de aceptabilidad por parte de sus clientes.

Actualmente AUTOPARTES CASTELMOTORS & CIA LTDA, es una empresa distribuidora de las marcas mas reconocidas en el país y a su vez importadora de piezas de alta calidad para suplir las necesidades del mercado. Esta compañía es netamente mayorista, ofreciendo de esta manera precios muy competitivos y gran variedad de productos para los vehículos. Dentro del portafolio de productos cuenta más de 6000 ítems de los cuales mantiene stocks del 30% de esta cantidad y de los productos de mayor rotación y de los vehículos más comerciales.

AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA busca afianzarse en el oriente colombiano y fortalecer sus mercados en el resto del país con el fin de llegar a hacer en un futuro próximo la empresa líder a nivel nacional, de la importación y distribución de autopartes.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

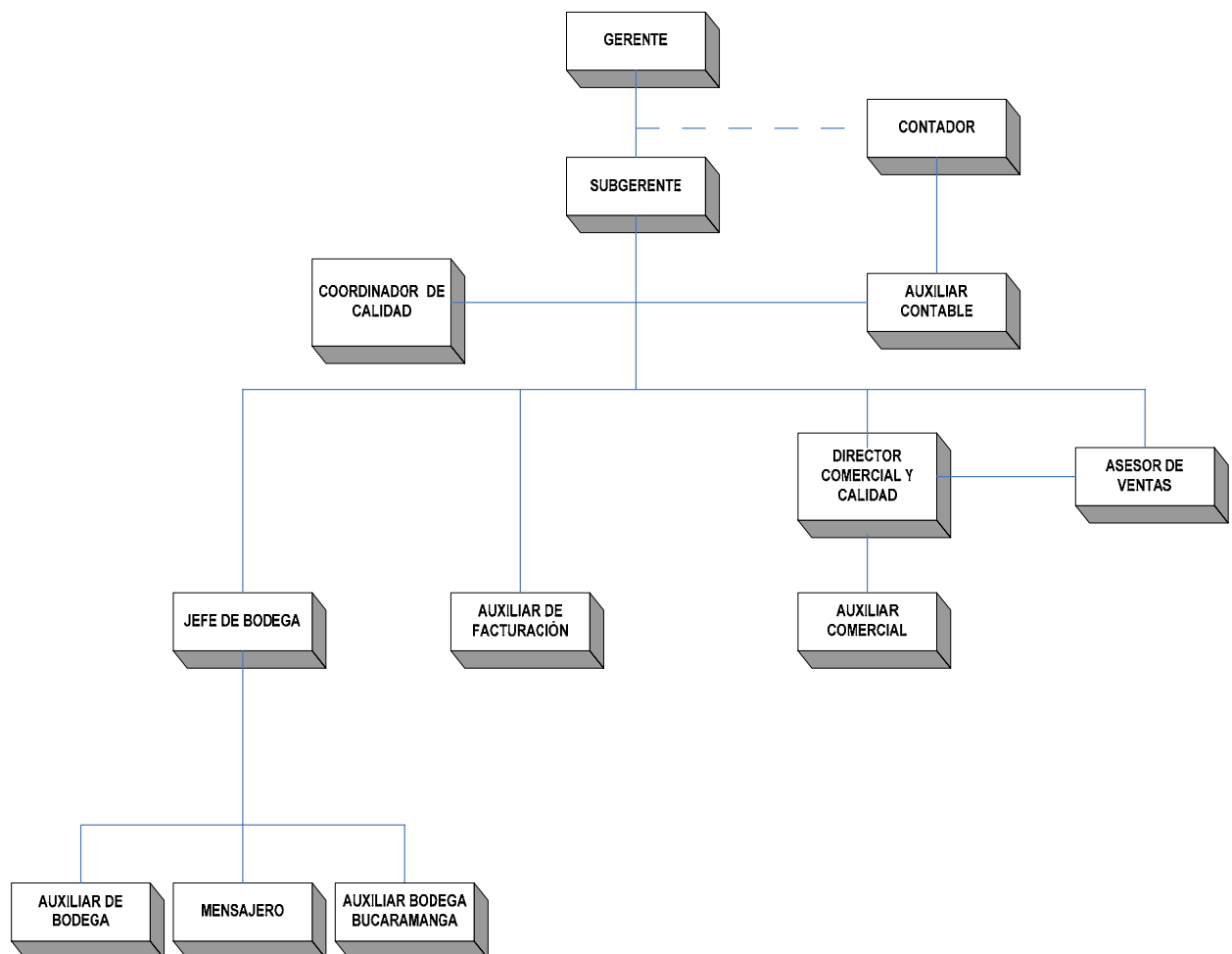
APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

1.2. SERVICIOS

Autopartes Castelmotors Ltda., ofrece una amplia gama de productos para los vehículos de mayor circulación dentro del territorio nacional.

Gracias a su red de vendedores logra llegar a pueblos y ciudades principales de 11 departamentos dentro de los cuales se encuentran Arauca, Casanare, Boyacá, Santander, Antioquia, Norte de Santander, Cesar, Magdalena, Guajira, Atlántico, Bolívar; ofrecido los diferentes productos que se encuentran en la lista de precios.

1.3. ORGANIGRAMA



ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



CAPITULO 2. RESPONSABILIDADES Y COMPROMISO CON LA CALIDAD

2.1. COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., representada por su fundador y gerente actual Noel Castillo y la subgerente Zoraida Téllez Gamboa, consciente de la imperiosa necesidad de satisfacer permanentemente los requerimientos de sus clientes, de las condiciones cambiantes del mercado y de la importancia de la calidad en sus productos, procesos y prácticas administrativas, se compromete a implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 y a mejorar continuamente su eficacia.

Igualmente se compromete a cumplir estrictamente cualquier requisito legal y/o reglamentario que regule las actividades propias de la organización.

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda. ha designado como Representante de la Dirección, en todo lo concerniente a la administración del Sistema de Gestión de la Calidad, a Andrés Castillo Téllez, Director Comercial y Calidad. A su vez, el Representante de la Dirección ha conformado junto el Coordinador de Calidad, un equipo de trabajo para la implementación y seguimiento del sistema en la organización.

CAPITULO 3. DIMENSIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

3.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Comercialización de Autopartes a nivel nacional

3.2. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado por Autopartes Castelmotors Ltda., tiene las siguientes exclusiones:

- Numeral 7.3 de la norma: "Diseño y desarrollo" Este numeral se excluye por que la empresa no realiza diseño de ningún repuesto comercializado

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



- Numeral 7.5.4 de la Norma: “Propiedad del cliente”. Este numeral se excluye porque la organización no utiliza en ninguno de sus productos y procesos, bienes que sean propiedad de sus clientes. Todos los elementos, incluida la propiedad intelectual, son propiedad de Autopartes Castelmotors Ltda.

3.3. POLITICA DE CALIDAD

“En Autopartes Castelmotors Ltda estamos comprometidos con la excelencia y mejora continúa, ofreciendo un gran portafolio de repuestos automotrices de la mas alta calidad, controlando cada uno de los procesos, de tal forma que nos permita garantizar el despacho de los pedidos de manera eficiente y en las condiciones establecidas, buscando la satisfacción de nuestros clientes.”

3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

Autopartes Castelmotors Ltda., ha definido los siguientes objetivos de calidad, que son coherentes con lo expresado explícitamente en su política de calidad:

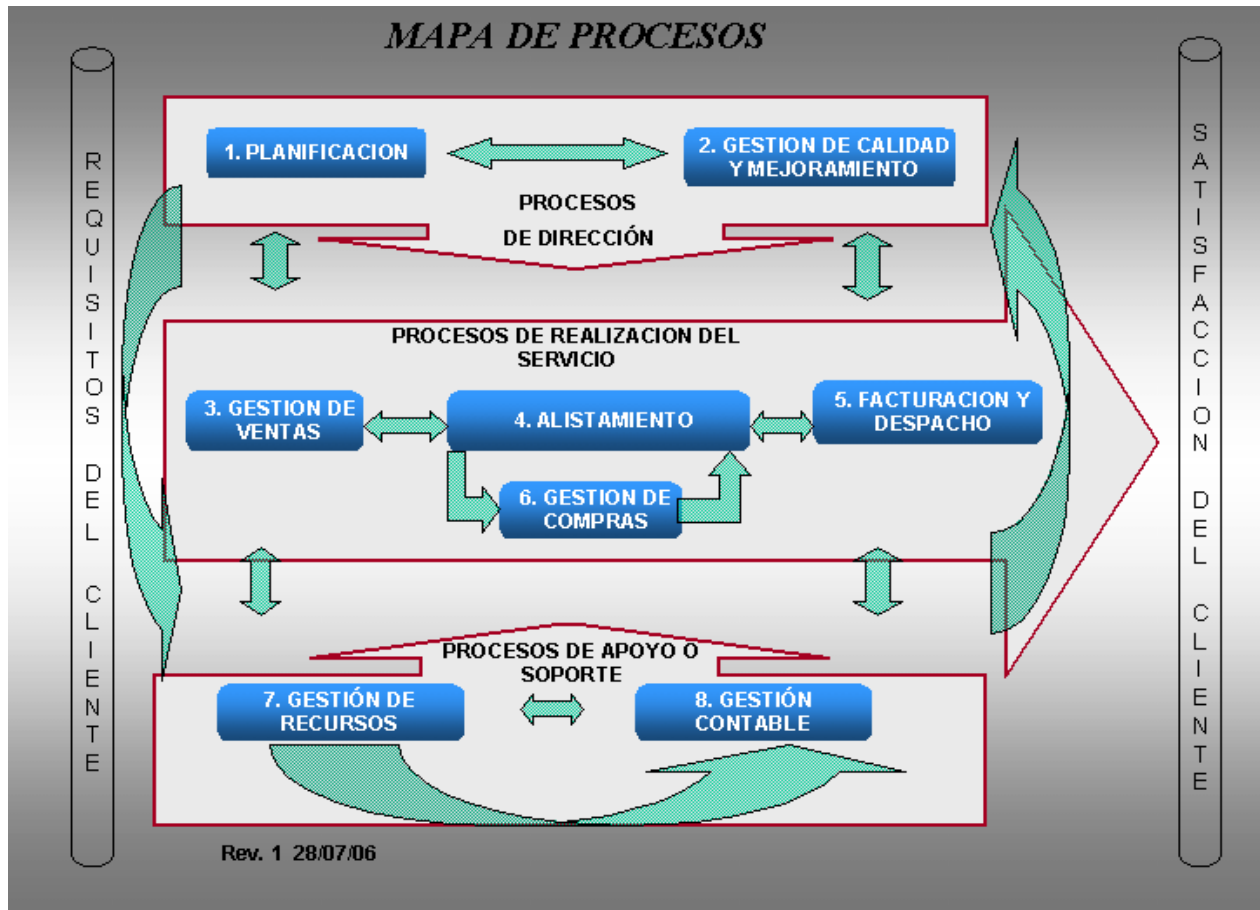
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000
- Mantener un personal capacitado y comprometido
- Mantener proveedores eficientes y de productos de alta calidad
- Incrementar el volumen de ventas en un 40%

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad


3.5 MAPA DE PROCESOS



ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

	AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01
	MANUAL DE CALIDAD		REV. 3 28/11/06

CAPITULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA se ha comprometido a establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de Gestión de la Calidad y a mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Para garantizar esto:

- a) Ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad (numeral 3.5) y la manera como los aplica dentro de la organización (Numeral 3.5 y Anexo I Caracterizaciones).
- b) Ha determinado la interacción y secuencia de estos Procesos (numeral 3.5 y Anexo I Caracterizaciones)
- c) Ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación y el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos de acuerdo a las disposiciones relacionadas con la gestión de recursos en el capítulo 6, e información necesaria de acuerdo a lo descrito en el numeral 4.2.3 d y el 5.5.3, para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, llevando a cabo las disposiciones relacionadas en el capítulo 8.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, mediante el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, y en especial mediante el cumplimiento de las disposiciones relacionadas en el capítulo 8.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



Los Procesos Autopartes Castelmotors Ltda., son gestionados de acuerdo con los requisitos establecidos norma ISO 9001:2000

Autopartes Castelmotors Ltda., no contrata ningún proceso externamente.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda., incluye:

- a) Declaraciones documentadas de la política de la calidad (numeral 3.3) y de los objetivos de la Calidad (numeral 3.4)
- b) Este Manual de la Calidad cuyos capítulos 4 al 8 se estructuran de manera similar a la norma ISO 9001:2000.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001:2000, y el total de procedimientos necesarios para el sistema de gestión de la calidad de esta empresa se presentan en el registro ACM-FO-07 listado maestro de documentos
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos(Registro ACM-FO-07 listado maestro de documentos)
- e) los registros requeridos por la norma ISO 9001:2000.(Registro ACM-FO-10 listado maestro de control de registros)

4.2.2 Manual de la calidad

Autopartes Castelmotors Ltda., establece y mantiene este manual de la calidad, el cual incluye:

- a) El alcance del sistema de Gestión de la Calidad (numeral 3.1), y la justificación de sus exclusiones (numeral 3.2)
- b) Referencia de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad (ACM-FO-07 Listado Maestro de documentos)

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



- c) Descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (numeral 3.5 y Anexo I Caracterizaciones)

4.2.3 control de los Documentos

Los documentos establecidos para el sistema de gestión de la calidad de Autopartes Castelmotors Ltda., son manejados de acuerdo al procedimiento ACM-PR-01 Elaboración y Control de documentos, el cual define controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.


4.2.4 Control de Registros

En Autopartes Castelmotors Ltda., se establecen y mantienen los registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. La empresa ha establecido el procedimiento ACM-PR-02 Control de Registros, el cual define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

	AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01	
	MANUAL DE CALIDAD		REV. 3	28/11/06

protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., está comprometida con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia, según lo expresado en el numeral 2.1. Como evidencia adicional de este compromiso, la Dirección General:

- (a) Comunica a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, y los requisitos legales y reglamentarios. (numerales 5.5.3 y 7.2.1).
- (b) Ha establecido una política de Calidad (numeral 3.3)
- (c) Ha establecido unos objetivos de Calidad (numeral 3.4)
- (d) Lleva a cabo revisiones periódicas por parte de la Dirección General (numeral 5.6)
- (e) Asegura la disponibilidad de recursos (capítulo 6).

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura de que se determinan los requisitos del Cliente (numeral 7.2.1) y de que estos se cumplen para aumentar la satisfacción del cliente (numeral 8.2.1)

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura que la política de la calidad:

- (a) Es adecuada a sus propósitos organizacionales

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



- (b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- (c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad (numeral 3.4).
- (d) Es comunicada y entendida dentro de la organización mediante sus metodologías de comunicación interna (numeral 5.5.3)
- (e) Es revisada para su continua adecuación (numeral 5.6.1).

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura de que los objetivos de la calidad (numeral 3.4) y los necesarios para el cumplimiento del servicio (numeral 7.1), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, a través de las metodologías de comunicación interna descritas en el numeral 5.5.3. Los objetivos de la calidad son medibles (Anexo 1 Caracterizaciones de este manual) y coherentes con la política de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., a través de las revisiones por la dirección (numeral 5.6), y cuando sea necesario registrando los cambios presentados en el formato ACM-FO-51 Planificación del SGC., se asegura de que:

- (a) La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos mencionados en el numeral 4.1 y los objetivos de calidad (numeral 3.4).
- (b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga cuando se planifiquen e implementen cambios en éste.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN


5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura que las responsabilidades y autoridades de la organización están definidas en perfil y

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

	AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01
	MANUAL DE CALIDAD		REV. 3 28/11/06

funciones del cargo, y como garantía de que se ha comunicado dentro de la empresa, cada trabajador posee una copia del perfil y funciones de su cargo respectivamente.

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., designó como representante de la dirección al Director Comercial y Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- (a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- (b) Informar a la Dirección General el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- (c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura que existe una comunicación apropiada dentro de la organización, de tal forma que permita mantener la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Las metodologías de comunicación utilizadas son:

- Boletines informativos, explicados en forma grupal y entregados en forma impresa a cada trabajador.
- Informativo de avance del Sistema de Gestión de la Calidad, explicado en forma grupal y entregado en forma impresa a cada trabajador.
- Charlas informativas cuando en necesario explicar algún tema específico del sistema de gestión de la calidad
- Información colocada en la cartelera de la empresa

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección de Autopartes Castelmotors Ltda., ha planificado efectuar semestralmente la revisión del S.G.C. con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política y los objetivos de calidad.

Cada revisión por la dirección se realiza de acuerdo a lo establecido en el documento ACM-PR-06 Procedimiento de Revisión por la dirección, y de cada revisión se mantiene registro de acuerdo al formato ACM-FO-36 Acta de Revisión por la dirección

5.6.2 Información para la revisión

Los elementos de entrada que se constituyen como información para la revisión por la dirección, y que se registran en el mencionado formato ACM-FO-36 Acta de Revisión por la dirección, son:

- (a) Resultados de auditorías
- (b) Retroalimentación del Cliente
- (c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- (d) Estado de las acciones preventivas y correctivas
- (e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- (f) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad
- (g) Recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultados de la Revisión


Los resultados de la revisión por la dirección, los cuales se evidencian en el formato ACM-FO-36 Acta de Revisión por la dirección, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- (a) La mejora de la eficacia del Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

	AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01	
	MANUAL DE CALIDAD		REV. 3	28/11/06

- (b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- (c) Las necesidades de recursos

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Autopartes Castelmotors Ltda., ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para:

- (a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- (b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Estos recursos son: Talento humano (numeral 6.2), infraestructura (numeral 6.3), ambiente de trabajo (numeral 6.4), información (numeral 5.5.3) y el recurso financiero. La evidencia de la provisión de estos recursos se encuentra en:

- (a) Las oficinas, bodegas y demás áreas de la organización
- (b) Las metodologías de comunicación interna mencionados en el numeral 5.5.3
- (c) Los documentos del área de Compras donde hay constancia de la adquisición de recursos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura de que su personal es competente con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para desarrollar su trabajo, de acuerdo con el perfil y funciones del cargo establecido para cada uno respectivamente.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06

Autopartes Castelmotors Ltda., ha establecido el procedimiento ACM-PR-13 Selección y contratación de Personal, a través del cual garantiza el ingreso de personal competente con la labor a realizar, de acuerdo al perfil y funciones del cargo respectivo

La empresa evidencia que la contratación es coherente con el perfil y funciones del cargo determinado, a través de la hoja de vida de la persona contratada.

Así mismo, a través de las hojas de vida de su personal, Autopartes Castelmotors Ltda., dispone de información acerca de la educación, formación, habilidades y experiencia; y anualmente realiza evaluaciones de desempeño, cuyos resultados se registran en el formato ACM-FO-39 Evaluación de desempeño y se adjuntan a la hoja de vida de cada trabajador.

Autopartes Castelmotors Ltda., ha establecido el procedimiento ACM-PR-14 Capacitación y Formación de Personal, el cual establece las directrices a seguir con base en el perfil y funciones del cargo, y la información de las hojas de vida (incluyendo los resultados de las evaluaciones) en busca de mantener un personal competente y comprometido con la organización.

De acuerdo a las necesidades identificadas en el personal, se establecen las acciones a tomar en el formato ACM-FO-09 Plan de formación, después de las cuales se evalúa nuevamente el desempeño del trabajador para evaluar la eficacia de la formación y las acciones tomadas.

La empresa mantiene evidencia de estas acciones, de acuerdo a los registros establecidos en los procedimientos ACM-PR-13 Selección y contratación de Personal y ACM-PR-14 Capacitación y formación de Personal.

Con las disposiciones anteriores Autopartes Castelmotors Ltda.:

- (a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecte la calidad del producto o servicio.
- (b) Proporciona formación y toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades
- (c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas
- (d) Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



- (e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Autopartes Castelmotors Ltda., ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio. Esta infraestructura incluye:

- (a) Edificio, áreas de trabajo e instalaciones bien dotadas, los cuales cuentan con los servicios básicos (energía eléctrica, agua, teléfono, fax)
- (b) Equipos para los procesos (Equipo de computo, materiales de oficina, herramientas necesarias en bodega, software apropiados para cada proceso, estantes adecuados y demarcados para el inventario en bodega)
- (c) Servicios de apoyo (motocicleta, teléfonos, fax)

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Autopartes Castelmotors Ltda., gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Para esto cuenta con:

- Espacios de trabajo con condiciones apropiadas
- Panorama de riesgos de la organización
- Instalaciones de trabajo y de almacén adecuados.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

Autopartes Castelmotors Ltda., planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio de acuerdo al registro ACM-FO-46 Matriz de planeación del Servicio. Dicha planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad descritos en el numeral 3.5.

Durante la planificación de la realización del servicio Autopartes Castelmotors Ltda., determina:

- (a) Los objetivos de la calidad (numeral 3.4) y los requisitos relacionados con el producto (numeral 7.2.1).
- (b) Las actividades requeridas de verificación, y seguimiento, de los repuestos, así como los criterios para la aceptación de los mismos. La determinación de estas actividades se encuentra en los documentos: ACM-PR-08 Procedimiento de Compras de Productos para Comercialización, ACM-PR-09 Procedimiento de Compras de Productos Importados para Comercialización, ACM-PR-04 Procedimiento de Control de Producto o Servicio no conforme
- (c) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.
- (d) Autopartes Castelmotors Ltda., ha implementado los Registro de ACM-FO-08 seguimiento a objetivos y procesos, en el cual se evidencia los resultados de los indicadores establecidos para los procesos de alistamiento y el proceso facturación y despacho, así como los registros

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



establecidos en el documento ACM-PR-12 Procedimiento de Gestión de ventas para determinar los requisitos establecidos por el cliente.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio

Autopartes Castelmotors Ltda., determina:

- (a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega. Estos requisitos son establecidos y registrados en la orden de compra de cada pedido realizado y aprobados por el cliente y representante de la empresa. Las condiciones de negociación son registrados según el formato ACM-FO-31 Condiciones de negociación.
- (b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido

Los productos comercializados por Autopartes Castelmotors Ltda., comprados a proveedores nacionales no están supeditados a ningún requisito legal y reglamentario. Los productos importados cumplen con las leyes y trámites de importación establecidos por el gobierno.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Autopartes Castelmotors Ltda., revisa los requisitos relacionados con su servicio antes de comprometerse a proporcionar un determinado producto al cliente. Los requisitos del pedido se establecen con el cliente en el momento de la venta y se registran en la orden de pedido, la cual debe ser firmada por el cliente y el asesor de venta(o por la persona encargada, cuando la venta se realice en las oficinas) Como señal de aprobación por las dos partes. Además el cliente establece con la empresa las condiciones descuentos y plazos para todas sus compras en el formato ACM-FO-31 Condiciones de negociación


Con esto la empresa se asegura de que:

- (a) Estas definidos los requisitos del producto y servicio antes de la venta

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

	AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01	
	MANUAL DE CALIDAD		REV. 3	28/11/06

- (b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente, y
- (c) Autopartes Castelmotors Ltda., tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

La orden de pedido debidamente firmada por el cliente, se mantiene como registro de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos telefónicamente con el cliente antes de su aceptación y los registra en la orden de pedido

Cuando se cambian los requisitos de los productos o del servicio, la organización confirma dichos cambios con el cliente y se asegura que la documentación pertinente sea modificada, registrándolos en el formato ACM-FO-30 Cambios de requisitos al pedido y se adhiere a la orden de pedido original lo que facilita que el personal sea conciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Autopartes Castelmotors Ltda., ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas ha:

- a) La información sobre el producto: A través de catálogos físicos y la lista de precios de los productos que maneja el asesor de ventas o los presentes en las oficinas
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones: a través de sus asesores de ventas o el personal de las oficinas, ya sea personalmente o telefónicamente.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas: a través de la metodología descrita en documento ACM-PR-12 Gestión de ventas.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



La empresa se comunica con el cliente, antes, durante y después de la prestación del servicio, por medio de los siguientes mecanismos

	MECANISMO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
Antes de prestar el servicio	Directorio Telefónico	Permanente	Gerente	Directorio Telefónico
	Tarjetas de presentación	Permanente	Personal de la empresa	Tarjetas de presentación
	Lista de Precios y catalogo de productos	Cuando el cliente lo requiera	Asesor de ventas	Lista de Precios y catalogo de productos
Durante la prestación del servicio	Lista de Precios y catalogo de productos	Permanente	Asesor de ventas	Lista de Precios y catalogo de productos
	Relación de Cartera	Permanente	Asesor de ventas	Relación de Cartera y/o recibo de caja
	Encuesta de Satisfacción de nuestros clientes	Cuando se requiera	Asesor de Ventas	ACM-FO-01 Encuesta de Satisfacción de nuestros clientes
	Teléfono fijo	Permanente	Jefe de Bodega o Auxiliar de Bodega	
	Quejas y reclamos	Cuando se presenten	Asesor de Ventas	ACM-FO-35 Reporte y Seguimiento de Quejas y Reclamos
Después de prestar el servicio	Encuesta de Satisfacción de nuestros clientes	Cuando se requiera	Asesor de Ventas	ACM-FO-01 Encuesta de Satisfacción de nuestros clientes
	Quejas y reclamos	Cuando se presenten	Personal de la empresa	ACM-FO-35 Reporte y Seguimiento de Quejas y Reclamos
	Confirmación telefónica	Cuando se requiera		

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral no es aplicable en el sistema de gestión de la calidad de Autopartes Castelmotors Ltda.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura de que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. Para esto la empresa ha clasificado las compras de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- ACM-PR-07 Compras de productos de consumo
- ACM-PR-08 Compras de productos para comercialización
- ACM-PR-09 Compras de productos importados para comercialización.

Autopartes Castelmotors Ltda., evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización. Los criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación se establecen en el documento ACM-PR-10 Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.

Los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que derive de las mismas es registrado en el formato ACM-FO-16 Calificación de proveedores, de acuerdo a la información diligenciada por los proveedores en el formato ACM-FO-15 Selección de Proveedores.

7.4.2 Información de las compras

Autopartes Castelmotors Ltda., a través de órdenes de compra, describe el producto a comprar.

Estas órdenes de compra son un registro del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por Autopartes Castelmotors Ltda.

Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. Estas actividades son descritas en los procedimientos anteriormente nombrados de acuerdo a la naturaleza de la compra.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Autopartes Castelmotors Ltda., ha establecido e implementado la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados. Estas acciones se presentan en los procedimientos:

- ACM-PR-07 Compras de productos de consumo

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06

- ACM-PR-08 Compras de productos para comercialización
- ACM-PR-09 Compras de productos importados para comercialización.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Autopartes Castelmotors Ltda., planifica y lleva a cabo la prestación de su servicio bajo condiciones controladas de la siguiente manera:

- (a) La información que describe las características de los repuestos comercializados por la empresa, a través de catálogos de los proveedores y la lista de precios de la empresa
- (b) El personal de la empresa dispone de los procedimientos establecidos por la empresa sobre determinada actividad cuando se necesite.
- (c) El personal de la empresa cuenta con equipo apropiado para realizar su trabajo, el cual se evidencia en cada puesto de trabajo.
- (d) El personal de bodega dispone de dispositivos de seguimiento y medición tales cuando requiere comprobar medidas, los cuales son utilizados para la venta de determinados repuestos
- (e) Implementación y seguimiento de la medición (Registros ACM-FO-08 **Seguimiento a Objetivos y Procesos**)


7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Autopartes Castelmotors Ltda., valida los procesos de la prestación del servicio ya que las deficiencias de los productos comercializados se presentan durante su uso. Para esto los productos son revisados y verificados en el transcurso de cada proceso, garantizando que cada producto mantiene las condiciones de fabricación y funcionamiento establecidas por los proveedores.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

	AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01
	MANUAL DE CALIDAD		REV. 3 28/11/06

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La organización identifica el producto a través de los medios adecuados establecidos para la mercancía en el inventario. Para esto la organización ha identificado cada estante con una ficha en la que se encuentra el diagrama del estante y la información de los productos que se encuentran almacenados en cada uno de los tendidos de dicho estante.

Igualmente la empresa identifica los productos durante los procesos de prestación del servicio de tal forma que le permite llevar la trazabilidad de su servicio prestado hasta su despacho de la empresa.

El registro del servicio prestado queda registrado en la factura de venta de cada pedido

7.5.4 Propiedad del cliente

Este numeral no es aplicable en el sistema de gestión de la calidad de Autopartes Castelmotors Ltda., es decir, es una exclusión (numeral 3.2).

7.5.5 Preservación del Producto

Autopartes Castelmotors Ltda., preserva la conformidad de los repuestos durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye:

a) Identificación: cada repuesto comprado y luego de ser verificado con los requisitos pedidos, es identificado y colocado en su sitio determinado el cual puede ser:

1. Pedido en espera de este repuesto(zona de Alistamiento)
2. Ubicación en inventario, en su sitio determinado por su referencia, proveedor y ubicación

b) Manipulación: Los repuestos son manejados de acuerdo a su empaque o su comercialización en el mercado (algunos presentan su empaque respectivo, o se comercializan sin ningún empaque lo que no afecta su desempeño normal).

c) Embalaje: La unidad de embalaje final puede ser en dos presentaciones:

1. Caja de cartón, aforada y marcada con un rotulo que contiene la información el pedido en la cual se colocan adecuadamente las cantidades requeridas por el cliente

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06

2. bolsa plástica, en la cual se colocan los productos requeridos.

d) Almacenamiento: Los repuestos son colocados en los estantes de inventario respectivos, los cuales presentan las condiciones adecuadas para garantizar su preservación.

e) Protección: La empresa ha establecido diferentes zonas durante sus procesos de realización de alistamiento y empaque en la cual se controla el estado del pedido a enviar.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Autopartes Castelmotors Ltda., posee dispositivos de medición utilizados para la venta de algunos repuestos como el calibrador y flexometro de tal forma que permita garantizar la conformidad del producto con los requisitos pedidos. El calibrador Pie de Rey se calibra de acuerdo a patrones trazables. El flexometro el cual es un instrumento que se utiliza para comprobar mediciones de algunos repuestos no requiere de verificación métrica, solo se verifica que no se encuentre desajustada su seguro y que se identifiquen o lean correctamente los números.

La organización, no utiliza programas informáticos ni ningún otro dispositivo de medición diferente a los anteriormente mencionados (metro, calibrador) en sus actividades de seguimiento y medición de las variables que afectan la calidad de los producto.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

Autopartes Castelmotors Ltda., planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- (a) Demostrar la conformidad del producto.
- (b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- (c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

El análisis de la información se realiza como lo indica la formula de calculo de los indicadores de los procesos y objetivos de calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, Autopartes Castelmotors Ltda., realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Para tal fin Autopartes Castelmotors Ltda., ha implementado el formato ACM-FO-01 encuesta de satisfacción de nuestros clientes, en la cual se solicita la retroalimentación acerca de aspectos tales como: rapidez de los pedidos, el servicio ofrecido por el asesor de ventas, el servicio ofrecido por la empresa, los precios frente a la competencia, el porcentaje de despacho al igual que alguna sugerencia o recomendación por parte de los clientes.

Autopartes Castelmotors Ltda., ha dado a cada aspecto que el cliente evalúa un valor de acuerdo con el impacto que puede generar cada aspecto en el nivel de satisfacción del cliente, y de este modo, cada encuesta diligenciada por el cliente, permite obtener un valor, denominado nivel de Satisfacción del cliente, el cual puede ser de 0 a 100 puntos. La tabulación de los resultados obtenidos en las encuestas es un registro del Sistema de Gestión de la Calidad, denominado ACM-FO-27 Análisis de satisfacción de nuestros clientes.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

Autopartes Castelmotors Ltda., lleva a cabo semestralmente auditorías internas de acuerdo al formato ACM-FO-41 Programa de Auditorias para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- (a) Es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y con los criterios del Sistema de Gestión de la Calidad establecido por la empresa
- (b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para esto Autopartes Castelmotors Ltda., ha definido el procedimiento ACM-PR-13 Auditorías Internas, a través del cual:

- (a) Se planifica un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, y los resultados de auditorías previas.
- (b) Se definen los criterios, alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas.
- (c) Se establecen criterios para la selección de los auditores y la realización de las auditorías, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad, y evitar que una persona audite su propio trabajo.
- (d) Se asignan las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, así como para la información de los resultados y la conservación de los registros. Los resultados de cada auditoría interna se consignan en el registro ACM-FO-45 Informe de Auditoría interna

El auditado fija plazos con el fin de que se asegure de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Autopartes Castelmotors Ltda., realiza seguimiento al indicador de estados financieros del proceso de planeación, a los demás procesos, la empresa realiza la medición de sus indicadores respectivos, y su análisis de acuerdo a la forma de cálculo establecida para cada uno. Los resultados obtenidos son registrados en el formato ACM-FO-08 Seguimiento a objetivos y procesos

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



Cuando no se alcanzan los resultados planificados, Autopartes Castelmotors Ltda., lleva a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

8.2.4 Seguimiento y Medición del servicio

Autopartes Castelmotors Ltda., mide y hace seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto lo realiza en las etapas de pre-alistamiento, alistamiento y empaque de los pedidos.

La subgerente proporciona evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, aprobando el pedido a facturar. Los datos de cada pedido son registrados en los formatos ACM-FO-04 Registro de pedidos de venta, ACM-FO-30 control de pedidos Bucaramanga. El control de salida de pedidos es registrado en el formato ACM-FO-34 Salida de pedidos.

Esta liberación no se lleva a cabo sino hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas en el numeral 7.1, a menos que sea aprobada su liberación por la subgerente o el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Autopartes Castelmotors Ltda., se asegura de que el producto no conforme con los requisitos se identifica y aísla para prevenir su uso o entrega no intencional. Para esto ha implementado el procedimiento ACM-PR-04 Control de producto o servicio no conforme, mediante el cual:

- (a) Se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionados con el tratamiento del producto no conforme.
- (b) Se definen las posibles maneras de tratar un producto no conforme y los criterios para determinar cuál se aplica a un caso concreto. Estas son:
 - Tomando acciones: para eliminar la no conformidad detectada.
 - Autorizando su uso o liberación por el cliente: Cuando el producto no cumple con condiciones de empaque o presentación física pero no afecta el normal funcionamiento o uso.

Autopartes Castelmotors Ltda., ha implementado el registro ACM-FO-33 Control de producto o servicio no conforme, en el cual se consigna la naturaleza de las no conformidades encontradas en un producto, así como las

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



acciones tomadas posteriormente, incluyendo (si las hubiere) las concesiones que se hayan obtenido

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Autopartes Castelmotors Ltda., determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo. Esto incluye los datos generados del seguimiento y medición. El análisis de datos proporciona información sobre:

- (a) La satisfacción del cliente
- (b) La conformidad con los requisitos del producto
- (c) Las características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas
- (d) Los proveedores

Autopartes Castelmotors Ltda., emplea varias técnicas matemáticas para efectuar el análisis de los datos, que son útiles para la toma de acciones preventivas y correctivas. Estas técnicas son: histogramas, promedios con los cuales se realizan graficas de barras.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

Autopartes Castelmotors Ltda., mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

También se emplean indicadores de gestión en los procesos, los cuales sirven a cada área para monitorear el cumplimiento de sus metas específicas y, por lo tanto, el cumplimiento de los objetivos de calidad de la organización.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Autopartes Castelmotors Ltda., toma acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades, con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir. Tales acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



Se ha establecido el documento ACM-FO-05 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, en el cual se definen los requisitos para:

- (a) Revisar las no conformidades, incluyendo las quejas de los clientes
- (b) Determinar las causas de las no conformidades
- (c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones par asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- (d) Determinar e implementar las acciones necesarias
- (e) Registrar los resultados de las acciones tomadas en el Registro ACM-FO-38 Acción Correctiva
- (f) Revisar las acciones correctivas tomadas

8.5.3. ACCION PREVENTIVA

Autopartes Castelmotors Ltda., determina acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales, con el fin de prevenir su ocurrencia. Tales acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales. Se ha establecido el documento ACM-FO-05 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, en el cual se definen los requisitos para:

- (a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- (b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- (c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- (d) Registrar los resultados de las acciones tomadas en el Registro ACM-FO-39 Acción Preventiva,
- (e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06

ANEXOS

1. Caracterizaciones

2. Matriz Norma

ISO 9001:2000 vs. Procesos del S.G.C

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01	
MANUAL DE CALIDAD		REV. 3	28/11/06

AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.		ACM-CP-03	
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE VENTAS		REV. 4	27/10/2006

NOMBRE PROCESO	GESTIÓN DE VENTAS	RESPONSABLE	Gerente
PROPÓSITO			
Planear todas las actividades para la correcta realización de la toma del pedido			
AL CANCE			
desde la identificación de los cliente hasta el ingreso de la orden de pedido a las oficinas			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
Cientes	Información de la Zona y de los clientes	Identificación de los clientes	ACM-PR-12 Procedimiento de Gestión de Ventas	Gerente o Asesores de ventas	Cientes Identificados	ACM-FO-34 Estudio de Crédito	Planificación
Planificación	Zona aprobada o clientes por zona	Programación de Recorrido		Asesor de Ventas y Director Comercial y Calidad	Programación Establecida	ACM-FO-49 Programación de Recorrido	Gestión de Ventas
clientes	Necesidad del Cliente	Visita y Asesoría al Cliente	Lista de Precios y Catalogo de Productos	Asesor de Ventas	Asesoría Realizada		Orden de pedido
	Unidades y referencias requeridas	Realización de Pedido		Asesor de Ventas o Auxiliar de Bodega Bucaramanga o Jefe de Bodega	Especificaciones del pedido	Alistamiento	
	Orden de pedido	Revisión de la orden de pedido		Cliente	Orden de pedido aceptada	Orden de pedido	
Gestión de Ventas	Orden de pedido	Envío de la orden de pedido a la empresa	ACM-PR-12 Gestión de Ventas	Asesor de Ventas	Ingreso de Orden de pedido a la empresa	Orden de pedido	Alistamiento
Cientes	Inconvenientes en el servicio o productos requeridos	Registrar el Control de Producto o Servicio no Conforme		Asesor de Ventas	Producto o Servicio no Conforme registrado	ACM-FO-33 Registro de Producto o Servicio no Conforme	Gestión de la Calidad y Mejoramiento

INDICADOR O SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	ANALIZA
% Devoluciones con respecto a ventas	%	Devoluciones \$	Mensual	1%	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad y Gerente
		Ventas Totales \$				
Participación ventas por Asesor de ventas	% de incremento en ventas por asesor	Ventas x Asesor 2005	Trimestral	40% de incremento para cada uno	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad y Gerente
		Ventas x Asesor 2006				

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06

		AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.		ACM-CP-04
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ALISTAMIENTO DEL PEDIDO			REV. 3	27/10/2006

NOMBRE PROCESO	ALISTAMIENTO DEL PEDIDO	RESPONSABLE	JEFE DE BODEGA
PROPÓSITO			
Alistar el pedido en las cantidades requeridas			
ALCANCE			
Va desde el ingreso de la orden de pedido a la empresa hasta la aprobación de facturar el pedido			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
Gestión de Ventas	Especificaciones del pedido	Recepción y análisis de la orden de pedido	ACM-PR-11 Procedimiento de Alistamiento	Subgerente o jefe de bodega	Pedido aprobado	Orden de pedido	Alistamiento
Gestión Contable	Estado de cuenta del cliente						
Gestión de Ventas	Especificaciones del pedido	Registro del pedido		Auxiliar de Facturación y Auxiliar de Bodega Bucaramanga	Pedido registrado	ACM-FO-05 Registro de Pedidos de Venta; ACM FO 17 Control de Pedidos de Bucaramanga	
Gestión de Compras	Unidades en inventario	Alistar el pedido con las unidades en inventario		Personal de Bodega	Pedido alistado con las unidades en inventario	Orden de Pedido	
Gestión de Ventas	Especificaciones del pedido	Digitar el pedido en el sistema cuando es requerido estableciendo las referencias a comprar para completar el pedido		Auxiliar de Facturación	Pedido Digitado	Pre-factura	
Gestión de Compras	Prefactura y Orden Pre stock	Completar pedido con unidades que llegaron cuando es requerido	Facturas, ordenes de compra y ACM-FO-22 Orden Pre-stock	Personal de Bodega	Pedido alistado	Pre-factura	Alistamiento
Alistamiento	Prefactura	Analizar pedido para su facturación	ACM-PR-11 Procedimiento de Alistamiento	Subgerente	Pedido aprobado para facturar, enviando o no faltante cuando se requiera	Factura de venta	Facturación y Despacho

INDICADOR O SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	MFTA	RESPONSABLE	ANÁLIZA
Porcentaje de despacho para la zona Bucaramanga	% de Unidades Despachadas	# de unidades alistadas / # de unidades pedidas	Mensual	> o = a 80%	Coordinador de Calidad	Jefe de Bodega

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01	
MANUAL DE CALIDAD		REV. 3	28/11/06

AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.		ACM-CP-05	
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FACTURACIÓN Y DESPACHO		REV. 3	27/10/2006

NOMBRE PROCESO	Facturación y Despacho	RESPONSABLE	Auxiliar de Facturación y Jefe de Bodega
PROPÓSITO			
Facturar y despachar el pedido con las cantidades realmente enviadas			
ALCANCE			
Va desde la entrega de la orden de pedido subgerencia hasta la salida del pedido de la empresa			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
Alistamiento	Pedido aprobado para facturar	Facturación del pedido	ACM-PR-15 Procedimiento de Facturación y Despacho	Auxiliar de Facturación	Pedido Facturado	Factura de venta	Facturación y Despacho
	faltante del pedido a enviar	Establecer faltante en los pedidos requeridos	ACM-PR-08 Procedimiento de compras de productos para comercialización	Auxiliar de Facturación	Especificaciones de los productos del faltante	Orden de compra	Gestión de Compras
Facturación y Despachado	Información del pedido a enviar	Revisión del pedido a enviar	Factura de venta	Personal de bodega	Pedidos revisados	Factura de venta	Facturación y Despacho
	Pedidos revisados	Empaque y Despacho de pedidos	ACM-PR-15 Procedimiento de Facturación y Despacho		Salida de pedido de la empresa	ACM-FO-28 Salida de Pedidos	Cliente
	Necesidad de mantener evidencia del pedido	Registro del pedido enviado		Auxiliar de Facturación o Mensajero	Soporte de información del pedido	ACM-FO-17 Control de Pedidos Bucaramanga, ACM-FO-05 Registro de pedidos de venta	Gestión de la Calidad y Mejoramiento

INDICADOR O SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	ANALIZA
Tiempo de Despacho	Días y horas	Fecha de Facturación - Fecha de Llegada de orden de Pedido	Mensual	< o = a 6 días para otras zonas y < o = a 6 horas para la zona Bucaramanga	Coordinador de Calidad	Jefe de Bodega y Auxiliar de Facturación

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS		ACM-MA-01	
MANUAL DE CALIDAD		REV. 3	28/11/06

AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-CP-06	
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS		REV. 3	27/10/2006

NOMBRE PROCESO	Gestión de Compras	RESPONSABLE	Jefe de Bodega - Director Comercial y Calidad - Auxiliar Comercial
Suministrar a la organización materiales, equipos, productos y servicios, según especificaciones necesarios para el desarrollo de sus actividades.			
AL CANCE			
Va desde la necesidad de materiales, insumos y faltantes de cada pedido hasta la colocación de las unidades en el inventario y verificación del Producto comprado			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
Cientes	Necesidades de proveedores eficientes	Evaluación y Selección de Proveedores	ACM-PR-10 Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	Director Comercial y Calidad y Coordinador de Calidad	Proveedores Seleccionados y Evaluados	ACM-FO-20 Listado de proveedores para comercialización e importados	Gestión de Compras
Alistamiento	Referencias a comprar para completar el pedido	Realizar compra de los productos	ACM-FO-08 Procedimiento de Productos para Comercialización; Catálogos de Proveedores	Jefe de Bodega y Auxiliar de Facturación	Orden de compra para el proveedor respectivo	Orden de Compra	Proveedor
	Establecer faltante en los pedidos requeridos						
Planificación	Planeación de importaciones	Realizar importaciones de productos	ACM-PR-09 Procedimiento de compras de productos importados para comercialización	Director Comercial y Calidad	Importación realizada	Registros relacionados con el procedimiento	Gestión de ventas
Proveedor	Productos comprados	Recepción y verificación de los productos comprados	ACM-FO-08 Procedimiento de Productos para Comercialización	Personal de Bodega	Pedido verificado	Factura de Compra y Orden de Compra	Gestión de Compras y alistamiento
Gestión de Compras	Productos para inventario	Colocación de los productos en la bodega de inventario			Materiales o productos en inventario	No aplica	Alistamiento
Gestión de Compras	Información de los pedidos Comprados	Realizar la re-evaluación de proveedores	ACM-PR-10 Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	Director Comercial y Calidad y Coordinador de Calidad	Proveedor re-evaluado.	ACM-FO-56 Re-evaluación de Proveedores	Gestión de Compras
Proveedor	productos no conformes con la verificación	Controlar el producto o Servicio no conforme	ACM-PR-04 Procedimiento de Control de producto o servicio no Conforme	Jefe de bodega	acciones para solucionar lo presentado	Notas Debito; ACM-FO-33 Registro de Control de Producto o Servicio no Conforme	Proveedor y Gestión de la Calidad y Mejoramiento
Proceso requerido	Necesidad de productos para el consumo de la empresa	Compras de Productos de Consumo	ACM-PR-07 Procedimiento de productos de Consumo	Auxiliar Comercial	Necesidades solucionadas	Registros relacionados con el procedimiento	Procesos requeridos

INDICADOR O SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	ANALIZA
Evaluación de Proveedores	% Proveedores Evaluados	Proveedores evaluados	Semestral	100%	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad y Coordinador de Calidad
		Proveedores totales				

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA

ACM-CP-07

CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS

REV. 2

19/09/2004

NOMBRE PROCESO	Gestión de Recursos	RESPONSABLE	Subgerente
PROPÓSITO			
Garantizar los recursos necesarios para la implementación del SGC y para lograr la satisfacción de los requisitos del cliente			
ALCANCE			
Desde la identificación de los requisitos del SGC hasta la evaluación de estos requisitos			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
Procesos involucrados	Necesidades del cargo	Establecer los requisitos del personal para cada cargo	Perfil y funciones de cargos	Director Comercial y Calidad y Coordinador de Calidad	Requisitos para cada cargo	Perfil y funciones de cargos	Proceso Requerido
	Necesidades de personal en la empresa	Selección de Personal	ACM-PR-13 Procedimiento de Selección y Contratación de Personal	Gerente-Subgerente	Persona seleccionada	ACM-FO-12 Entrevista de Selección	
	Necesidades del cargo e información de capacidades actuales del personal	Capacitación del personal	ACM-FO-09 Plan de Formación	Subgerente	Personal capacitado	Certificados de participación o asistencia	Gestión de Recursos
Gestión de Recursos	Desempeño del personal	Evaluar al personal capacitado	ACM-FO-13 Evaluación de las acciones de Formación	Subgerente	Personal evaluado	ACM-FO-13 Evaluación de las acciones de Formación	Gestión de Recursos
Gestión de Recursos y Gestión de la Calidad y Mejoramiento	Necesidades del SGC	Establecer y mantener la infraestructura necesaria para el sistema de gestión de la calidad	No aplica	Director comercial y Calidad y Coordinador de Calidad	Infraestructura requerida	No aplica	Todos los procesos de organización
Todos los Procesos de la organización	Necesidades para el producto o servicio de acuerdo a los requisitos del cliente	Identificar el espacio o ambiente laboral, equipo, materiales y sistema adecuado para lograr la conformidad de los requisitos del cliente		Director comercial y calidad y coordinador de Calidad	Ambiente laboral adecuado		

INDICADOR O SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	ANALIZA
Evaluación del Personal	% Personal Evaluado en su desempeño	# total de empleados evaluados en su desempeño	Anual	100%	Subgerente	Subgerente
		Total de empleados				



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06

	AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA	ACM-CP-08
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN CONTABLE	REV. 2 19/09/2006

NOMBRE PROCESO	Gestión Contable	RESPONSABLE	Subgerente
PROPOSITO			
Garantizar el correcto manejo de la cartera, los gastos, tesorería y la contabilidad de la empresa			
ALCANCE			
Desde la realización de las actividades contables hasta la verificación de su auditoria			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	RESPONSABLE	SALIDAS	REGISTROS	CLIENTE
Gestión de Ventas y Gestión de Compras	Necesidades de dinero de la empresa	Establecer la cartera de la empresa	No aplica	Auxiliar Contable	Total de cartera	Cartera	Gestión contable
Gestión Contable	Cartera de la empresa	Programar cobros	ACM-IN-03 Instructivo de cuentas por cobrar	Auxiliar Contable	cobros programados	Cartera y Relación de cuentas por pagar	Gestión de Ventas
	información de las deudas de la empresa	Establecer las cuentas por pagar y demás gastos de la empresa	ACM-IN-02 Instructivo de cuentas por pagar	Auxiliar Contable	Total de cuentas por pagar y gastos de la empresa		Gestión contable
Proveedores	Cuentas por pagar y gastos de la empresa	Programar su pago		Auxiliar Contable	Gastos programados	ACM-FO-48 Planilla de pagos semanal	Gestión contable
Gestión de Compras	Necesidades de ingreso o egreso de efectivo de la empresa	Manejar la caja menor de la empresa	ACM-IN-04 Instructivo de manejo de caja	Auxiliar Contable	Cuadre de caja menor	Registro de caja menor, Comprobante de Egreso	
Gestión contable	Información de los pendientes en el sistema	Revisar todos los pendientes de contabilidad	No aplica	Auxiliar Contable	Pendientes arreglados	No aplica	
	Documentos y registros utilizados en los módulos contables	Archivar, recibos de caja, notas contables		Auxiliar Contable	Recibos de caja, notas contables archivadas	No aplica	
Necesidades de evaluar lo realizado en cada modulo	Generar auditoria de los módulos de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, tesorería, y contabilidad	Auxiliar Contable		Auditoria de módulos realizada	No aplica		
Saldo de cuentas de Ingresos y Egresos	Presentar informes Financieros	Contadora y Director Comercial y Calidad		Balance General, Estado de Perdidas y Ganancias	Balance General	Planificación	

INDICADOR O SEGUIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	ANALIZA
Periodo de Recaudo	# de días de recaudo de cartera	Deudores x numero de días	Trimestral	45 días	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad y subgerente
		Ventas Totales \$				
Cobros Realizados	% de vencimiento a 60 días	Cartera a 60 días	Trimestral	92% a 60 días	Director Comercial y Calidad	Director comercial y Calidad y Subgerente
		Total de Cartera				
Seguimiento a cobros realizados por zona	% vencimiento a 30/60/90 y + 90 días	$\frac{\text{cartera a 30 / 60 / 90 días} + 90 \text{ días}}{\text{total cartera}}$	Trimestral	No aplica	Director Comercial y Calidad	Director comercial y Calidad y Subgerente

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS

ACM-MA-01

MANUAL DE CALIDAD

REV. 3

28/11/06

MATRIZ NORMA VS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
Numeral	REQUISITOS	PROCESOS						
		PLANIFICACION	GESTION DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO	GESTION DE VENTAS	ALISTAMIENTO	GESTION DE COMPRAS	FACTURACION Y DESPACHO	GESTION DE RECURSOS
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD							
4.1	Requisitos Generales		X					
4.2	Requisitos de la Documentacion		X					
4.2.1	Generalidades		X					
4.2.2	Manual de Calidad		X					
4.2.3	Control de Documentos	X	X	X	X	X	X	X
4.2.4	Control de Registros	X	X	X	X	X	X	X
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION							
5.1	Compromiso de la Direccion	X						
5.2	Enfoque al Cliente	X						
5.3	Política de Calidad	X						
5.4	Planificacion	X						
5.4.1	Objetivos de Calidad							
5.4.2	Planificacion del sistema de Gestion de Calidad	X						
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación							
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	X						
5.5.2	Representante de la Direccion	X						
5.5.3	Comunicación Interna	X						
5.6	Revision por la Direccion							
5.6.1	Generalidades	X						
5.6.2	Informacion para la Revision	X						
5.6.3	Resultados de la Revision	X	X					
6	GESTION DE LOS RECURSOS							
6.1	Provision de Recursos							X
6.2	Recursos Humanos							X
6.2.1	Generalidades							X
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formacion							X
6.3	Infraestructura							X
6.4	Ambiente de Trabajo							X
7	REALIZACION DEL PRODUCTO							
7.1	Planificacion de la Realizacion del Producto			X	X	X	X	
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente							
7.2.1	Determinacion de los Requisitos Relacionados con el Producto			X				
7.2.2	Revision de los Requisitos Relacionados con el Producto			X	X			
7.2.3	Comunicación con el Cliente			X	X			
7.3	Diseño y Desarrollo							
7.3.1	Planificacion del Diseño y Desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.3.2	Elementos de Entrada para el Diseño y desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.3.4	Revision del Diseño y Desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.3.5	Verificacion del diseño y Desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.3.6	Validacion del Diseño y Desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.3.7	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.4	Compras							
7.4.1	Proceso de Compras					X		
7.4.2	Informacion de las Compras					X		
7.4.3	Verificacion de los Productos Comprados					X		
7.5	Produccion y Prestacion de Servicio							
7.5.1	Control de Produccion y de la Prestacion de Servicio			X	X	X		
7.5.2	Validacion de los Procesos de la Produccion y de la Prestacion del Servicio	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.5.3	Identificacion Y trazabilidad			X	X	X		
7.5.4	Propiedad del Cliente	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
7.5.5	Preservacion del Producto			X	X	X		
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medicion		X					
8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA							
8.1	Generalidades		X					
8.2	Seguimiento y Medicion							
8.2.1	Satisfaccion del Cliente		X					
8.2.2	Auditoria Interna		X					
8.2.3	Seguimiento y Medicion de Procesos	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4	Seguimiento y Medicion del Producto			X	X	X		
8.3	Control de Producto No Conforme			X		X		
8.4	Analisis de Datos		X					
8.5	Mejora							
8.5.1	Mejora Continua	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Accion Correctiva	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Accion Preventiva	X	X	X	X	X	X	X

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA

ACM-PR-01

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL
DE DOCUMENTOS

REV. 1

08/08/06

ANEXO 5

Procedimientos Exigidos

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

OBJETIVO

Este procedimiento establece la metodología para elaborar, controlar, modificar o anular documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los procesos administrativos y operativos de la empresa.

1. ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos y externos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

2. RESPONSABILIDADES

Los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad integral de la empresa, el Director Comercial y Calidad deben ser responsable por el sistema implementado.

El Gerente, la Subgerente o el Director Comercial y Calidad son los encargados de aprobar o no, cualquier documento del Sistema de Gestión de la Calidad.

El control de documentos será responsabilidad del Coordinador de Calidad.

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2000

4. DEFINICIONES

CONTROL DE DOCUMENTOS	Proceso que coordina la identificación, codificación, mantenimiento, Distribución y control de la documentación del Sistema de Gestión.
DOCUMENTOS INTERNOS	Aquellos generados por la empresa y que establecen disposiciones sobre el desarrollo de actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad
DOCUMENTOS EXTERNOS	Aquellos generados por organismos externos, que establecen compromisos que debe cumplir la empresa o normas que utiliza para el Desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.
INSTRUCTIVOS	Es el documento que describe detalladamente la forma como debe llevarse a cabo una actividad o tarea para asegurar su correcta realización

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

PLAN DE CALIDAD	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un Proyecto, proceso, producto o contrato específico. (NTC-ISO9000).
PROCEDIMIENTO	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (NTC-ISO 9000)
MANUAL DE CALIDAD	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
REGISTRO	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
DOCUMENTO OBSOLETO	Aquel documento de anterior versión o revisión luego de ser actualizado o cambiado.
DOCUMENTO ANULADO	Aquel documento que se elimina del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. CONDICIONES GENERALES

Para el correcto desarrollo de control de documentos en el sistema de calidad, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones que son aplicables a todos los Manuales, Procedimientos, Instructivos y Registros, garantizando su coherencia y homogeneidad.

6.1 Estructura de la documentación

NIVEL I: Manual(es), Objetivo y Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Definen los lineamientos para el desarrollo de las actividades de Autopartes Castelmotors Ltda., que inciden sobre el desempeño en Calidad, haciendo referencia a la estructura organizacional, los procesos y los procedimientos.

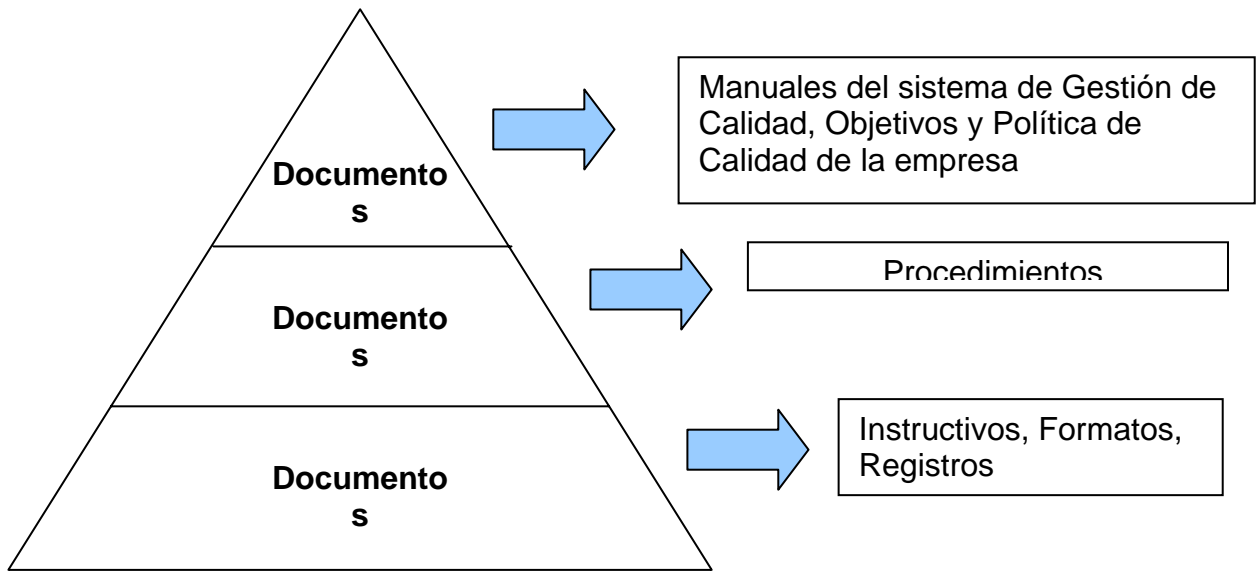
NIVEL II: Procedimientos

Estandarizan la ejecución de un proceso o tarea. Los procedimientos están diseñados para fines operativos y de aseguramiento.

NIVEL III: Instructivos de Trabajo

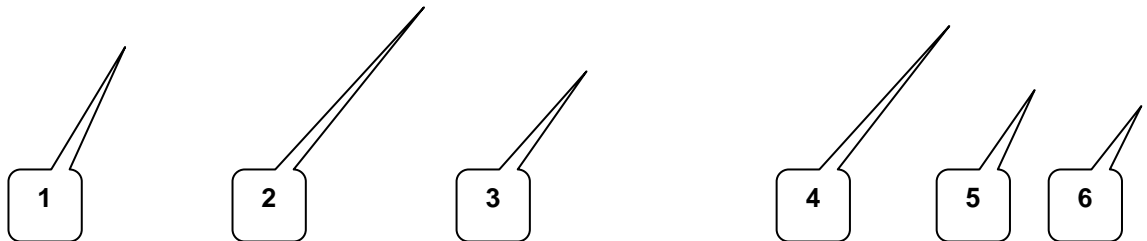
Detallan la manera específica de realizar una tarea, actividad o proceso en particular. En el Nivel III se consideran también los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



6.2 Presentación de la documentación

Las páginas de los documentos deben contener un encabezado con información que contribuye a la identificación del documento, así:



1. Logotipo de la empresa
2. Nombre de la empresa.
3. Nombre del documento
4. Código del documento.
5. Revisión de documento
6. Fecha de revisión del documento

La siguiente es la estructura de codificación para los documentos

ACM-YY-00
1 - 2 - 3

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

1- (ACM) Sigla del nombre de la empresa, AUTOPARTES CASTELMOTORS

2- (YY) Sigla del tipo de documento al cual corresponde así:

MA	Manual
PR	Procedimiento
IN	Instructivo de Trabajo
CA	Catálogo
FO	Formato
MP	Mapa de Procesos
CP	Caracterización de Procesos
PF	Perfil y funciones
LP	Lista de Precios

3- (00) Número consecutivo de dos (2) dígitos. (Desde 01 a 99)

7. Número de la revisión del documento y se utiliza de la siguiente forma:

REV. X

X: Dígito comprendido entre 1-9 empleado para discriminar los cambios fundamentales en el diseño del documento.

8. Fecha de emisión de la versión del documento, y se llena de la siguiente manera:


FECHA: DD / MM / AA

DD: Dígitos que representan el día.

MM: Dígitos que representan el número del mes.

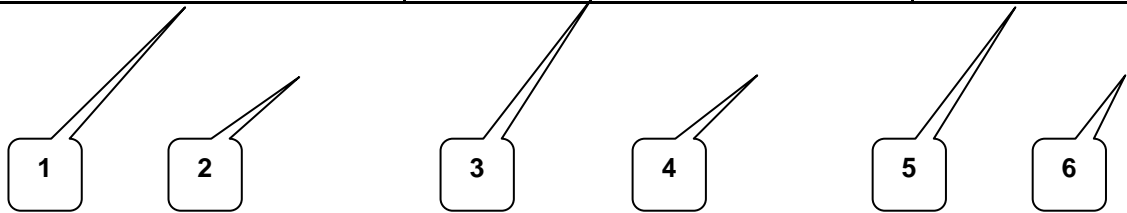
AA: Corresponde a los dos últimos dígitos del año.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---

	AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA	ACM-PR-01	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	REV. 1	08/08/06

El pie de página debe tener los siguientes elementos de control:

ELABORO: Nelson Maldonado Herrera	REVISO: Andrés Castillo Téllez	APROBO: Zoraida Téllez Gamboa
CARGO: Coordinador de Calidad	CARGO: Director Comercial y Calidad	CARGO: Subgerente




1. Nombre y apellidos de quien elaboro el documento
2. Cargo de quien elaboro el Documento
3. Nombre y apellidos de quien reviso el documento
4. Cargo de quien reviso el documento
5. Nombre y apellidos de quien aprobó el documento
6. Cargo de quien aprobó el documento

Para los formatos se maneja una versión libre por lo cual puede presentar modificaciones en su estructura, no es necesario incluir el encabezado ni el pie de página en la estructura.

5.3 Condiciones

- Antes de emitir cualquier documento, éste es revisado por el Coordinador de Calidad, o Director Comercial y Calidad, o Subgerente, y si es necesario se efectúa la corrección del caso; luego se presenta a la persona que lo debe aprobar los cuales pueden ser Director Comercial, o Subgerente o Gerente, para que finalmente decida su emisión.
- Después de aprobar el documento se realiza la actualización en el listado maestro de documentos y se imprimen las copias necesarias hacia los diferentes destinos que se requiera.
- Cuando se efectuó un cambio en algún documento del Sistema de gestión de Calidad este debe ser registrado en la sección “Revisiones del documento” y colocar el número de la revisión

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---

	AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA	ACM-PR-01	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	REV. 1	08/08/06

- Los cambios en los documentos del Sistema de Gestión se realizaran cada vez que sea necesario, tomando en consideración las recomendaciones indicadas en los reportes de auditoria, sugerencias de funcionarios de la empresa o cuando se considere oportuno efectuar modificaciones para mejorar la efectividad del sistema.
- Se marca con un sello que lleva la frase “DOCUMENTO CONTROLADO”, a cada una de las copias controladas que se distribuya en la empresa. Los documentos originales de elementos relacionados con el Sistema de Gestión requieren este sello y deben permanecer en el archivo.
- Cuando un documento es considerado obsoleto se retira del sitio de ubicación, al tiempo que hace el registro de la revisión vigente en el listado maestro de documentos o formato y se elimina.
- Cuando un documento es considerado Anulado se retira del sitio de ubicación, al tiempo que se hace el registro de la revisión vigente en el listado maestro de documentos y se elimina
- Se verifica que en los sitios de trabajo de la empresa se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema de Gestión que apliquen al área cuando se realicen cambio.
- Entregar copia controlada de los documentos operativos del Sistema de Gestión a cada Dependencia de la empresa para la cual se han elaborado y/o a quién Control de Documentos considere necesario.
- Archivar y mantener copias magnéticas de todos los documentos vigentes del Sistema de Gestión. Estas copias debe estar en el Computador y en un medio magnético para su conservación a posibles inconvenientes que se puedan presentar y serán ubicado en el archivo de la empresa.
- Los documentos externos del Sistema de Gestión de la Calidad son los utilizados por la empresa pero que no son realizados por Autopartes Castelmotors Ltda. Estos documentos son registrados según el formato ACM-FO-47 listado de Documentos externos

6.4 Cuerpo del documento

Todos los documentos del Sistema de Gestión, exceptuando la política, el manual de calidad y los planes de calidad y los registros, se elaboran teniendo en cuenta la estructura detallada en el siguiente cuadro.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

Capítulos	Manual	Procedimiento	Instructivos
Portada	X		
Contenido	X(Opcional)		
Objetivo	X(Opcional)	X	X
Alcance		X	X
Responsabilidades		X	X (Opcional)
Documentos asociados o de referencia	X (Opcional)	X (Opcional)	X (Opcional)
Definiciones	X (Opcional)	X (Opcional)	X (Opcional)
Condiciones Generales		X	X
Descripción		X	X(Opcional)
Revisiones del documento	X	X	X

- a. Objetivo: Indica para qué se hace el documento.
- b. Alcance: Indica el ámbito de aplicación del documento (área, proceso o actividad).
- c. Responsabilidades: Quien lo debe hacer
- d. Documentos asociado o de referencia: Otros documentos del Sistema de Gestión que aplican al procedimiento o instructivo.
- e. Definiciones: Para aclarar y unificar términos a los usuarios del documento.
- f. Condiciones generales: Son las condiciones o directrices que se deben tener en cuenta para el cumplimiento del documento.
- g. Descripción:

Numero de actividad,

Actividad: **como hacerlo,**

Responsable: **quien lo hace**

Referencia: **documento guía o de registro de la actividad.**

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



6. DESCRIPCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Identifica la necesidad de estandarizar o reglamentar un proceso a través de su documentación.	Personal de la empresa	
2	Elabora el documento requerido según la política o condiciones generales del documento.	Personal de la empresa	ACM-PR-01 Procedimiento Elaboración y Control de Documentos
3	Entrega el documento al Coordinador de Calidad o Director Comercial y Calidad para su revisión.	Coordinador de Calidad o Director Comercial y Calidad	
4	Revisa el documento, solicita las modificaciones que sean necesarias; envía el documento y la solicitud al Coordinador de calidad.	Coordinador de Calidad o Director Comercial y Calidad	
5	Solicita las modificaciones o aclaraciones que sean necesarias y aprueba o desaprueba la revisión del documento	Coordinador de Calidad o Director Comercial y Calidad o Subgerente	
6	El Documento revisado es aprobado por el responsable para aprobar el documento.	Director Comercial y Calidad, Gerente o Subgerente	
7	Verifica y revisa la presentación, aplicación del documento y la inclusión de registros y demás documentos.	Coordinador de calidad	
8	Ingresa al listado Maestro de Documentos asignándole el respectivo código.	Coordinador de Calidad	ACM-FO-07 Listado Maestro de Documentos
9	Imprime y le coloca sello con el nombre de documento controlado en cada una de las hojas para garantizar su validez.	Coordinador de Calidad	
10	Coloca en los puestos de trabajo los documentos que requieren para su implementación de copia física, eliminando el documento que ha perdido validez, asegurándose de que se utiliza la versión vigente.	Coordinador de Calidad	
11	Informa al personal involucrado en la aplicación del mismo, la importancia, el contenido y la forma de implementación.	Director Comercial y Calidad o Coordinador de Calidad	
12	Cuando un documento requiera cambios, estos son realizados por la persona responsable del documento.	Personal de la empresa	

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

13	Se revisan los ajustes realizados del documento a cambiar.	Coordinador de Calidad o Director Comercial y Calidad o Subgerente	
14	Si está bien se realiza la actualización, para su posterior publicación y control. Si requieren de más ajustes pasa al ítem 12.	Coordinador de Calidad o Director Comercial y Calidad o Subgerente	ACM-FO-07 Listado Maestro de Documentos
15	Mensualmente Grabar las copias de seguridad de las versiones de los documentos que hacen parte del sistema.	Coordinador de Calidad	

8. REVISIONES DEL DOCUMENTO

En cada revisión que se efectúe a un documento del Sistema de Gestión, se deben registrar, en la sección REVISIONES DEL DOCUMENTO, los cambios realizados.

La sección de revisiones del documento tendrá la siguiente estructura:

CONTROL DE CAMBIOS			
REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1	08/08/06	1	Numeral 4, inclusión de referencia a la norma ISO 900:2000
		4	Inclusión de siglas: PF para perfil y funciones; LP para lista de precios
		7	Inclusión de condición de documentos externos según el formato ACM-FO-47 Listado de documentos externos

1. OBJETIVO

Establecer metodologías que permitan el control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS Ltda., mediante lineamientos para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempos de conservación y disposición.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

2. ALCANCE

Aplica a todos los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.

Aplica también para los registros generados por clientes, proveedores, contratistas, autoridades legales o cualquier parte interesada, siempre y cuando se asocien a algún documento del Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABILIDADES

Los diferentes cargos de la empresa que generan o reciben registros relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad son responsables por su identificación, clasificación, almacenamiento, mantenimiento y protección.

El tiempo de conservación y disposición final de los registros se establece a criterio del responsable del registro


4. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2000

5. DEFINICIONES

DOCUMENTO	Información y su medio de soporte.
PROCEDIMIENTO	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
REGISTRO	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---

	AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

6. CONDICIONES GENERALES

En el manejo de los registros del Sistema de Gestión de Calidad de AUTOPARTES CASTELMOTORS Ltda., se tienen en cuenta los siguientes lineamientos:

a) Identificación

De manera general, los registros se identifican por su nombre el cual da la idea de la información que contiene. Cuando se diligencian formatos asociados a documentos del Sistema de Gestión de Calidad, dicho formato diligenciado se convierte en un registro del sistema.

b) Almacenamiento

✓ Los registros se almacenan en cualquier medio de archivo que asegure su conservación, clasificados de acuerdo con las necesidades y requerimientos del área.

✓ Los registros se almacenan en medios electrónicos, archivadores u otros muebles dentro de carpetas o sobres, que garanticen el ambiente adecuado para evitar su deterioro o el daño y eviten la pérdida, siempre bajo la responsabilidad de la persona indicada en el registro ACM-FO-10 Listado maestro de control de registros.

c) Recuperación


Después de almacenados los registros pueden ser recuperados de manera fácil de su respectivo lugar de archivo. Estos registros están siempre a disposición para verificación en auditorias del Sistema de Gestión de Calidad.

d) Protección de la información

Los datos registrados podrán ser consultados por el responsable de dicho registro o por el personal debidamente autorizado lo cual se establece a criterio de la empresa y se menciona en el Formato ACM-FO-10 Listado Maestro de Control de Registros.

e) Tiempo de retención

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---

	AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA	ACM-PR-01	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	REV. 1	08/08/06

El tiempo de retención y disposición final de los registros se presenta en el formato ACM-FO-10 Listado Maestro de Control de Registros

f) Control de Registros

En el formato ACM-FO-10 Listado maestro de Control de Registros se presentan los lineamientos para el manejo de los registros generados por el Sistema de Gestión de Calidad, Código, nombre del registro, Responsable, ubicación, tiempo de conservación y disposición entre otros.

g) Verificación de los Registros

Los responsables de los registros, el Director comercial y Calidad o el Coordinador de Calidad de la empresa, verifican periódicamente que todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad se mantengan:

- Identificados.
- Legibles.
- Clasificados por tipo.
- Archivados ordenadamente.
- Accesibles al personal autorizado, clientes y otras partes interesadas cuando éstas lo requieran y la empresa lo determine, para propósitos de consulta o verificación.

h) Utilización de Los Registros

La información generada por los registros del Sistema de Gestión de Calidad puede ser analizada con fines estadísticos para identificar tendencias en el desempeño del sistema y así poder determinar acciones correctivas o preventivas para mejorar continuamente el sistema.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

7. DESCRIPCIÓN

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Necesidad de presentar resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.	Personal responsable del registro	
2	Identificación y diligenciamiento del respectivo formato	Personal responsable del registro	
3	Verificación, Clasificación y almacenamiento del registro en el lugar establecido para su protección	Cargo responsable del registro	
4	Si la información contenida en el registro almacenado es requerida por algún cargo, a dicho registro podrá acceder los cargos mencionados en el listado maestro de control de registros	Personal responsable del registro o personal debidamente autorizado	ACM-FO-10 Listado Maestro de Control de Registros
5	Después de utilizado el registro, se entregara al responsable del registro para su almacenamiento en el lugar que estaba establecido	Responsable del registro	
6	La persona encargada del registro, revisa periódicamente, el lugar y condiciones de almacenamiento de dichos registros	Responsable del Registro	
7	Cuando el registro cumple su tiempo de retención, es retirado de su lugar de almacenamiento y eliminado de la empresa	Responsable del registro	

8. REVISION DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS			
REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1	10/08/06	1	Se cambiaron algunas palabras del objetivo del procedimiento
		4	En el casilla de referencia de la actividad 4 del numeral 7 Descripción, se incluyo la referencia ACM-FO-10 Listado maestro de Control de registros
		2	Modificación de condición de almacenamiento
2	14/09/06	1	Modificación de responsabilidades

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

1. OBJETIVO

Determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y con del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización; y si este se ha implementado y mantenido de manera eficaz.

2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades de realización de auditorías internas, en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda.

3. RESPONSABILIDADES

El Coordinador de Calidad es el encargado de establecer el programa de auditorías y el plan de la empresa.

El Director Comercial y Calidad y el Coordinador de Calidad son los encargados de seleccionar el equipo de auditores para determinada auditoría

El equipo auditor seleccionado es el encargado de realizar las listas de verificación de la auditoría a realizar

El coordinador de Calidad es el encargado de realizar el informe de la auditoría

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

- ✓ Norma ISO 9001:2000 Numeral 8.2.2

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

5. DEFINICIONES

AUDITORÍA	Proceso sistemático, Independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen con los requisitos acordados
PROGRAMA DE AUDITORÍA	Conjunto de una o mas auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
ALCANCE DE LA AUDITORÍA	Extensión y Límites de la auditoría
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	Conjunto de Políticas y procedimientos requisitos determinados como referencia
EVIDENCIA DE AUDITORÍA	Registros, declaraciones de hechos o cualquiera otra información pertinente para el criterio acordado y que pueden relacionarse entre si.
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA	Resultados de una auditoría
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA	Resultado de una auditoría alcanzado por el equipo auditor tras considerar las hallazgos de la auditoría
AUDITADO	Organización o persona que es auditada
EQUIPO AUDITOR	Persona o grupo de personas que llevan a cabo una auditoría
AUDITOR	Persona que lleva a cabo una auditoría

6. CONDICIONES GENERALES

- ✓ El auditor debe cumplir con el siguiente perfil:

Educación: Noveno de Bachillerato

Formación: Haber cursado el curso de auditores internos

Experiencia: Haber laborado más de 3 meses en la empresa.

Habilidades: Objetivo, Imparcial, diplomático, cordial, capacidad de análisis

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

- ✓ El auditor no debe auditar su propio trabajo

- ✓ El programa de auditorías se debe planificar tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas

- ✓ El responsable del proceso que esta siendo auditado debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

- ✓ Todas las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

7. DESCRIPCIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Planear el programa de auditorías para un periodo de tiempo determinado	Coordinador de Calidad	ACM-FO-41 Programa de Auditoría
2	Seleccionar el equipo auditor	Director comercial y Calidad y el Coordinador de Calidad	
3	Realizar el plan de la auditoría e informar a los auditados sobre el alcance, objetivos, criterios, y el tiempo en que se realizaran las auditorías en los procesos	Coordinador de Calidad	ACM-FO-42 Plan de auditoría
4	Realización de las listas de verificación previamente elaboradas	Equipo Auditor	ACM-FO-42 Plan de auditoría; ACM-FO-43 Lista de Verificación de Auditoría

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



5	Efectuar una reunión de apertura, presentando a los miembros del equipo, describiendo un breve resumen del plan que se utilizara para realizar la auditoría y aclarar detalles en que se tenga duda por parte del auditado.	Coordinador de Calidad	ACM-FO-42 Plan de auditoría; ACM-FO-43 Lista de Verificación de Auditoría
6	Realización de la auditoría de acuerdo al plan de auditoría y las listas de verificación establecidas para cada proceso	Equipo Auditor	ACM-FO-42 Plan de auditoría; ACM-FO-43 Lista de Verificación de Auditoría
6.1	Recoger la evidencia objetiva a través de entrevistas, recolección de documentos y la observación de la actividad y las condiciones generales del área de interés y utiliza el formato ACM-FO-43 Lista de Verificación de Auditoría, para registrar las anotaciones encontradas	Equipo Auditor	ACM-FO-43 Lista de Verificación de Auditoría
6.2	Investigar cada indicio significativo que sugiera una no-conformidad en el sistema.	Equipo Auditor	ACM-FO-43 Lista de Verificación de Auditoría
7	Elaborar y entregar reporte de los hallazgos encontrados en la auditoría	Equipo Auditor	ACM-FO-44 Reporte de Hallazgos de auditoría
8	Analizar los hallazgos y toma las acciones necesarias para eliminar la causa de los hallazgos encontrados en la auditoría	Auditado	ACM-FO-44 Reporte de Hallazgos de auditoría
9	Ejecutar la acciones correctivas	Personal Involucrado	ACM-FO-44 Reporte de Hallazgos de auditoría
10	Realizar seguimiento a las acciones correctivas	Auditores	ACM-FO-44 Reporte de Hallazgos de auditoría
11	En base a todos los reportes de hallazgos de la auditoría se realiza el informe de la auditoría realizada.	Coordinador de Calidad	ACM-FO-45 Informe de Auditoría

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

8. REVISIONES DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS			
REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1	15/08/06	1	Modificación de Responsabilidades
		3-4	Modificación de actividades

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para identificar y controlar el producto o servicio no conforme, así como los responsables de su manejo para prevenir su uso o entrega no intencional

2. ALCANCE

Aplica para el tratamiento de cualquier producto o servicio que no cumpla los requisitos establecidos en este procedimiento

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal de la empresa identificar cualquier no conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad

El responsable del proceso en que se presenta la no conformidad, es el encargado de analizar sus causas y de establecer las acciones a tomar para su corrección

El responsable del proceso involucrado y el Coordinador de Calidad son los encargados de realizar el seguimiento a las acciones tomadas

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

- ✓ NORMA ISO 9001:2000 Numeral 8.3

5. DEFINICIONES

REQUISITO	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
CONFORMIDAD	El cumplimiento de requisitos especificados del producto o servicio.
NO CONFORMIDAD	El no cumplimiento de un requisito especificado en el producto o en el servicio.
ACCIÓN CORRECTIVA	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
DEFECTO	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado
CORRECCIÓN	Acción tomada para dar solución de manera oportuna a un Producto o Servicio No Conforme presentado
LIBERACIÓN	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

6. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Cualquier producto o servicio no conforme presentado, debe ser registrado según el formato ACM-FO-33 Registro de producto o servicio no conforme
- ✓ Para cualquier producto o servicio no conforme, se deben analizar sus causas y presentar acciones correctivas del caso.
- ✓ Se debe realizar el seguimiento a las acciones tomadas con miras a eliminar la no conformidad presentada

6.1 Causas de servicio o producto no conforme

Las no conformidades en el **Servicio** de Autopartes Castelmotors se generan por las siguientes causas:

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

✓ Incumplimiento del pedido en cualquiera de las siguientes causas:

1. Numero de Cantidades pedidas y no enviadas
2. Equivocación en las referencias despachadas con respecto a las pedidas
3. Precios establecidos con el cliente
4. Incumplimiento en las condiciones de negociación: de acuerdo al Formato ACM-FO-31 Condiciones de Negociación para el respectivo proveedor.

Las no conformidades en los **Productos Comercializados** de Autopartes Castelmotors se generan por las siguientes causas:

1. Devolución de repuestos por parte del cliente cuando no cumplen con las especificaciones (defectuoso).
2. Repuesto defectuoso detectado en la verificación de compra al proveedor.

6.2 Control de Producto o Servicio no Conforme

Todo producto no conforme presentado en la empresa, se trata de alguna de las siguientes opciones:

- ✓ Tomando acciones: para eliminar la no conformidad detectada.
- ✓ Autorizando su uso o liberación por el cliente: Cuando el producto no cumple con condiciones de empaque o presentación física pero no afecta el normal funcionamiento o uso.

De acuerdo a la causa presentada, la empresa toma las siguientes acciones para dar solución de manera oportuna al producto o servicio no conforme:

Causa de No Conformidad	Corrección
Incumplimiento en los precios	Comunicación inmediata al cliente sobre el

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

establecidos con el cliente por parte de la empresa	inconveniente presentado, y replanteamiento de las condiciones del pedido
Incumplimiento en las cantidades y productos despachados con respecto a las pedidas	Envío del pedido, adjuntado una circular en la cual se especifica la posibilidad o no de la empresa para despachar el faltante presentado
Cumplimiento de la garantía de los productos	Recepción de la devolución en la empresa. Se coloca la mercancía en la zona de producto no conforme, hasta su envío al respectivo proveedor. Y se establece con el cliente el cambio o no del repuesto
Devoluciones por parte de los clientes	Se realiza la nota crédito estableciendo las causas de la devolución. Cuando la devolución la recibe el vendedor durante la correría, este realiza la nota crédito al cliente y esta autorizado para realizar su venta durante el transcurso de su correría; si no la devolución es entregada en la empresa, y se establece el cambio o no del repuesto con el cliente.
Incumplimiento en los requisitos de compra establecidos o productos defectuosos	Se coloca el producto en la zona de producto no conforme, hasta su devolución al respectivo proveedor con una carta especificando las causas o motivos de la devolución.

7. DESCRIPCIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Identificar el producto o servicio no conforme y evitar su uso o entrega no intencionada.	Personal de la empresa	
2	Reportar el producto o servicio no conforme según el formato ACM-FO-33 Registro de producto o servicio no conforme.	Persona que identifique el producto o servicio No Conforme	ACM-FO-33 Registro de producto o servicio no conforme
3	Se analiza la no conformidad presentada y se establece la corrección a tomar de acuerdo a causa respectiva. Ver Cuadro de la sección 6.3.	Responsable y personal del Proceso involucrado	
4	Implementar la acción correctiva para eliminar la causa de la No conformidad detectada.	Personal involucrado	
5	Realizar el seguimiento a la acción.	Responsable del proceso y/o Coordinador de Calidad	ACM-FO-33 Registro de producto o servicio no

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

6	Se la acción correctiva no elimina la causa de la no conformidad se replantará la acción y se establecerá nueva fecha para su verificación	Responsable del proceso y/o coordinador de Calidad	conforme
---	--	--	----------

8. REVISIONES DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS			
REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1	30/08/06	3	Inclusión de una nueva corrección para el producto o servicio no conforme

1. OBJETIVO

Establecer las directrices a seguir para eliminar la causa de no conformidades presentadas a través de acciones correctivas, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir; así como establecer los parámetros que se deben tener en cuenta para la implementación de acciones preventivas con el fin de que no se presente una no conformidad potencial.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Este procedimiento puede ser aplicado por cualquier cargo de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

El Gerente es responsable de destinar recursos para realizar las mejoras de calidad cuando se amerite.

Coordinador de calidad o Director Comercial y Calidad o el responsable del proceso involucrado son los responsables de realizar el seguimiento de la acción correctiva y preventiva.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS O DE REFERENCIA

- ✓ NORMA ISO 9001:2000 Numeral 8.5.2 y 8.5.3

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

5. DEFINICIONES


CONFORMIDAD	El cumplimiento de un requisito
NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito
ACCION CORRECTIVA	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
ACCION PREVENTIVA	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable potencial
CORRECCION	Acción tomada para dar solución de manera oportuna a un Producto o Servicio No Conforme presentado
DEFECTO	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado
LIBERACIÓN	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

6. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Se deben tomar acciones correctivas o preventivas cuando se presenten no conformidades relacionadas con:

DESCRIPCION	REGISTRO DE ACCIONES TOMADAS
Auditorias internas	ACM-FO-44 Reporte de Hallazgos de auditorias
Resultados de indicadores de Objetivos y Procesos	ACM-FO-08 Seguimiento a objetivos y Procesos
Quejas o Reclamos de los clientes	ACM-FO-35 Reporte y Seguimiento de quejas y Reclamos
Resultados de Revisión por la Dirección	ACM-FO-36 Acta de Revisión por la Dirección o ACM-FO-40 Análisis y Seguimiento a Acciones correctivas o preventivas
Producto o Servicio no conforme	ACM-FO-33 Registro de Producto o Servicio no conforme

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---

	AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA	ACM-PR-01	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	REV. 1	08/08/06

- ✓ Para cada no conformidad presentada o potencial del Sistema de Gestión de la Calidad, se deben establecer claramente las causas que la originaron.

- ✓ Para cada no conformidad detectada o potencial registrada en el formato ACM-FO-40 Análisis y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, se debe establecer un plan de acción determinando las actividades a desarrollar, sus responsables y fecha de realización correspondientes.

- ✓ Se deben adoptar acciones e implementar los controles que sean necesarios para evitar que las no conformidades vuelvan a ocurrir.

- ✓ El análisis y seguimiento de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad, así como los resultados obtenidos de dichas acciones deben ser registradas en el formato ACM-FO-40 Análisis y Seguimiento a acciones correctivas o preventivas

- ✓ Se deben realizar los cambios a los procedimientos y documentos que lo requieran como resultado de la aplicación de una acción correctiva y/o preventiva.

- ✓ Si las acciones establecidas en el plan de acción no eliminaron la causa de la no conformidad, se deberá plantear nuevas acciones hasta que dicha no conformidad sea eliminada.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



7. DESCRIPCIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REFERENCIA
1	Identificación de la no conformidad presentada o las posibles potencial, asociada al incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa	Personal de la Empresa	
2	Descripción de las posibles causas que genera la No conformidad o problema con el fin de facilitar la búsqueda de la solución más acertada.	Personal de la empresa	
3	Evalúa la situación y si es necesario registra la información correspondiente el formato ACM-FO-40 Análisis y Seguimiento a acciones correctivas o preventivas	Responsable del Proceso o Persona que identifico la no conformidad y/o Coordinador de Calidad	
4	Se establece la acción correctiva o la acción preventiva que se llevará a cabo, Se elabora un Plan de Acción correspondiente, determinando las actividades a desarrollar, sus responsables y fecha de realización correspondientes.	Responsable del Proceso y/o Coordinador de Calidad	Ver primera condición general
5	Definir la forma cómo se va a realizar el seguimiento de las actividades determinadas en el Plan de Acción, los responsables de llevar esto a cabo y las fechas en las que se va a realizar la verificación correspondiente.	Responsable del Proceso y/o Coordinador de Calidad	
6	Una vez desarrolladas las actividades establecidas en el Plan de Acción, se registran y analizan los resultados de para definir junto con los responsables de los procesos involucrados si la acción correctiva o acción preventiva fue eficaz o no.	Responsable del Proceso y/o Persona que identifico la no conformidad y/o Coordinador de Calidad	Ver primera condición general
7	Si la acción correctiva o preventiva, fue eficaz, se cierra la no conformidad, en caso contrario se deberá tomar una nueva acción que conlleve a la solución real del problema.	Responsable del proceso y/o Coordinador de Calidad	

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACM-PR-01	
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS		REV. 1	08/08/06

8	Se registra y analiza los resultados obtenidos con la nueva acción correctiva o preventiva implantada. Si la causa de la no conformidad a sido eliminada, se cierra la no conformidad, en caso contrario se vuelve a establecer una nueva acción hasta que la no conformidad sea eliminada	Responsable del proceso y/o Coordinador de Calidad	
---	--	--	--

8. REVISIONES DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS			
REV	FECHA	PAG.	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1	30/08/06	1	Modificación de responsabilidades
2	14/09/06	2	Inclusión de primer condición general

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS C.A. LTDA

ANEXO 6

Programa de Auditoría

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS CIA.LTDA

	AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA										ACM-FO-41						
	PROGRAMA DE AUDITORIAS										REV. 0	27/07/2006					
PROCESOS	MESES/ AÑO 2006																
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Planificación									AI	AE	AE						
Gestión de la Calidad y Mantenimiento									AI	AE	AE						
Gestión de Ventas									AI	AE	AE						
Alistamiento									AI	AE	AE						
Gestión de Compras									AI	AE	AE						
Facturación y Despacho									AI	AE	AE						
Gestión de Recursos									AI	AE	AE						
Gestión Contable									AI	AE	AE						
<table border="0"> <tr> <td>AI</td> <td>AUDITORIAS INTERNAS</td> </tr> <tr> <td>AE</td> <td>AUDITORIAS EXTERNAS</td> </tr> <tr> <td>AR</td> <td>AUDITORIAS REPROGRAMADAS</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;"> <i>Nelson Maldonado Herrera</i> FIRMA COORDINADOR DE CALIDAD </p>												AI	AUDITORIAS INTERNAS	AE	AUDITORIAS EXTERNAS	AR	AUDITORIAS REPROGRAMADAS
AI	AUDITORIAS INTERNAS																
AE	AUDITORIAS EXTERNAS																
AR	AUDITORIAS REPROGRAMADAS																

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD
EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.",
SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S C I A L T D A


ANEXO 7

Plan de Auditoría

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

		AUTOPARTES CASTELMOTORS Ltda.			ACM-FO-42			
PLAN DE AUDITORÍA					REV. 0	25-07-06		
Auditoria No	1		Fecha	5, 6 y 7 de Septiembre de 2006				
Objetivo: Establecer el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda. con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000								
Alcance: Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda.								
Procesos a Auditar : Todos los Procesos de la Empresa: Planificación; Gestión de la Calidad y Mejoramiento; Gestión de Ventas; Alistamiento; Gestión de Compras; Facturación y Despacho; Gestión de Recursos y Gestión Contable								
Criterios de la Auditoría: Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad; Norma ISO 9001:2000; Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda.								
A todos los Procesos se deben auditar los siguiente numerales de norma: 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.3, 5.4.1, 6.2 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3								
Equipo Auditor : Coordinador de Calidad; Director Comercial y Calidad, Jefe de Bodega, Auxiliar Comercial, Auxiliar de Facturación								
Reunión de Apertura		Reunión de Cierre			Informe Final			
Fecha:	Septiembre 4 del 2006		Fecha:	Septiembre 9 del 2006		Fecha: Septiembre 20 del 2006		
Hora:	6:00 p.m.		Hora:	5:30 p.m.		Hora: 5:30 p.m.		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES								
Proceso a Auditar	Requisitos NTC ISO 9001:2000	Auditado	Auditor	Fecha			Hora	
				D	M	A	Inicial	Final
Facturación y Despacho	4	Auxiliar de Facturación y personal de Bodega	Jefe de Bodega (Audita la que maneja Auxiliar de facturación) y Director Comercial y Calidad (Audita lo de mas)	5	9	6	10:00 a.m.	12:00 a.m.
	4,1							
	8.2.2							
Gestión Contable	4	Subgerente y Auxiliar Contable	Coordinador de Calidad y Auxiliar Comercial	5	9	6	04:00 p.m.	06:00 p.m.
	4,1							
Gestión de Recursos	6	Gerente y Subgerente	Director Comercial y Calidad (No audita infraestructura ni ambiente laboral) y Auxiliar de Facturación	6	9	6	8:00 a.m.	10:00 a.m.
	6,1							
	6,2							
	6.2.1							
	6.2.2							
	6,3							
6,4								
Planificación	5	Gerente y Subgerente y Director Comercial y Calidad	Jefe de Bodega y Auxiliar Comercial	6	9	6	02:00 p.m.	16:00
	5,1							
	5,2							
	5,3							
	5,4							
	5.4.1							
	5.4.2							
	5,5							
	5.5.1							
	5.5.2							
	5.5.3							
	5,6							
	5.6.1							
	5.6.2							
5.6.3								
7,1								
Gestión de la Calidad y Mejoramiento	4			6	9	6	04:00 p.m.	06:00 p.m.
	4,1							
	4,2							
ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad		REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad			APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad			



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS CIALTDA

ANEXO 8

Informe de Auditoría

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



AUDITORÍA No.	1	FECHA	19/10/06
OBJETIVO: Establecer el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda., con los requisitos de la norma ISO 9001:2000			
ALCANCE: Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda.			
CRITERIOS (PROCEDIMIENTOS, DOCUMENTOS) DE AUDITORÍA : Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Alcance del Sistema de Gestión de la calidad; Norma ISO 9001:2000; Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda.			

PROCESOS AUDITADOS			
PROCESO	FECHA AUDITORÍA	No CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
FACTURACIÓN Y DESPACHO	5 Septiembre de 2006	5	3
GESTIÓN CONTABLE	5 Septiembre de 2006	3	2
GESTIÓN DE RECURSOS	6 Septiembre de 2006	6	1
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO	6 Septiembre de 2006	9	1
PLANIFICACIÓN	6 Septiembre de 2006	5	1
GESTIÓN DE VENTAS	7 Septiembre de 2006	5	5
ALISTAMIENTO	7 Septiembre de 2006	2	1
	7 Septiembre de 2006	17	7

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



C A S T E L M O T O R S C I A . L T D A		
GESTIÓN DE COMPRAS		
ANÁLISIS DE LA AUDITORÍA		
FORTALEZAS	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de Alistamiento no presento no conformidades mayores y fue el de menor numero de hallazgos encontrados • Los integrantes de la organización participaron correctamente de la auditoria realizada • Cada empleado identifico las actividades y documentos que deberá manejar en el sistema de gestión de la calidad • Mejoro el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa • Se identificaron los puntos que hay que mejorar en el sistema, así como la documentación y procedimientos que deben estar al alcance de los empleados para su utilización • El proceso de gestión contable fue junto con el proceso de alistamiento los dos que no presentaron no conformidades mayores 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de Gestión de Compras es el proceso crítico del sistema. 8 no conformidades mayores y 9 menores. • Las debilidades de este proceso se presentaron básicamente por el no conocimiento del procedimiento de compras de productos para comercialización por parte de los responsables de dichas compras. Además el tema de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores ha sido difícil por la no colaboración por parte de estos con el diligenciamiento de la encuesta. • El proceso de Gestión de la Calidad y Mejoramiento con 8 no conformidades mayores es el segundo con más hallazgos presentados. Su debilidad esta en la medición de indicadores, falta mejor manejo de la documentación y de los registros • El proceso de gestión de recursos presento 4 no conformidades mayores. La debilidad radica en que las personas que participan de este proceso no conocen adecuadamente los procedimientos establecidos y los registros que se realizan en sus actividades. • La mayoría de los integrantes de la empresa no tienen claro la caracterización de su proceso ni el seguimiento establecido para cada uno de estos. • Se presenta todavía dificultades en el conocimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad por parte de 	
ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad



<p style="text-align: center;">C A S T E L M O T O R S</p>	<p>todos los integrantes de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none">• En general los hallazgos encontrados son causa del poco tiempo para la implementación, por lo cual las personas de la empresa no conocen adecuadamente los procedimientos y documentación realizada.
<p>ELABORO:</p> <p>NOMBRE: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad FIRMA: <u>NELSON MALDONADO H.</u></p>	

NOTA: Finalmente en la auditoría interna se encontraron 73 Hallazgos de los cuales se han levantado 64 a la fecha.

<p>ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad</p>	<p>REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad</p>	<p>APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad</p>
--	---	---



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS CIALTDA

ANEXO 9

Seguimiento a Hallazgos de Auditoría

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA

PROCESOS	HALLAZGOS	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN																				
		Septiembre																		Octubre		
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	3	4	6	7
Planificación	6									XX	X							XXX				
Gestión de la Calidad y Mejoramiento	10							X		X	XX							XXXX			X	X
Gestión de Ventas	10							X	X		XXX		X				X	X	X			X
Alistamiento	3					X		XX														
Gestión de Compras	24	X				X	XXX	X	XX	XX	XX		XXX				XX	XXXX		XX	X	
Facturación y Despacho	8		X			XX			X									XXXX				
Gestión de Recursos	7									XX	X							XXXX				
Gestión Contable	5	X								X				XX				X				

Total de hallazgos 73

Levantadas
 Por Levantar



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS C.A. LTDA

ANEXO 10

Acta de Revisión

por la Dirección

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



1. INFORMACIÓN GENERAL

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N°: 1

FECHA: 20/10/06 HORA: 5:30 p.m. LUGAR: Autopartes Castelmotors Ltda.

PARTICIPANTES	CARGO	FIRMA
Noel Castillo Ortiz	Gerente	<i>Noel Castillo</i>
Zoraida Téllez Gamboa	Subgerente	<i>Zoraida Téllez</i>
Andrés Castillo Téllez	Director Comercial y Calidad	<i>Andrés Castillo</i>
Diego Castillo Téllez	Auxiliar Comercial	<i>Diego Castillo</i>
Nelson Maldonado Herrera	Coordinador de Calidad	<i>Nelson Maldonado Herrera</i>

SECRETARIO (Nombre y firma):

Nelson Maldonado Herrera

Nelson Maldonado Herrera

TEMAS A TRATAR

Teniendo en cuenta la evolución del Sistema de Gestión de Calidad, realiza el presente informe con los siguientes elementos de entrada:

1. **Política de Calidad :**

“EN AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTÍNUA, OFRECIENDO UN GRAN PORTAFOLIO DE REPUESTOS AUTOMOTRICES DE LA MAS ALTA CALIDAD, CONTROLANDO CADA UNO DE LOS PROCESOS, DE TAL FORMA QUE NOS PERMITA GARANTIZAR EL DESPACHO DE LOS PEDIDOS DE MANERA EFICIENTE Y EN LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS, BUSCANDO LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.”

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



Observaciones:

La política de calidad se encuentra en revisión cero, y se considera acorde para la organización, no se modificara.

2. **Objetivos de Calidad:** Los objetivos de calidad establecidos para la empresa son:

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	META
Aumentar la Satisfacción del Cliente	Encuesta de Satisfacción	90% de nivel de satisfacción
Implementar un sistema de Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2000	Cronograma de implementación establecido	Un sistema implementado al 100%
Mantener un personal capacitado y comprometido con la organización	Plan de incentivos	100% de personal capacitado y comprometido
	Plan de Formación	
Mantener proveedores eficientes y de productos de alta calidad	Proveedores eficientes en tiempo y porcentaje de despacho	90% de proveedores eficientes
Aumentar el Volumen de ventas	Aumento en importaciones	40% de incremento con respecto al año 2006
	Aumento en las ventas	

Los resultados de estos indicadores se presentan en el anexo de seguimiento a objetivos de calidad.

Observaciones:

Se analizaron cada uno de los resultados de los objetivos concluyendo lo siguiente:

Aumentar la Satisfacción del cliente:

1. Se analizo el resultado del indicador y se considera que la meta planteada inicialmente es muy alta para la realidad de la organización.
2. Los puntos que más bajos resultados se presentaron fueron en la rapidez de los pedidos y en los precios de los productos. Se considera que el tema de los proveedores influye considerablemente en la rapidez de los pedidos. Se establece seleccionar los proveedores

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



CASTELMOTORS CIA LTDA

3. Se bajara la meta a 85%
4. La demora en la rapidez en los despachos de los pedidos también influye la demora de los asesores de venta al pasar el pedido a la empresa.
5. Con el aumento de trabajo, las horas laborales no alcanzan para despachar mas rápido, se considerara el pago de horas extras

Implementar un Sistema de Gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2000

1. La implementación según lo programado en el cronograma. Seguir con las actividades establecidas y el levantamiento de las acciones correctivas que faltan de la auditoría interna.

Mantener un personal Capacitado y comprometido

1. El plan de formación para el resto del año en curso esta establecido, falta su aprobación por el jefe del proceso de recursos.
2. En el plan de incentivos no se han obtenido los resultados esperados. Se rediseñara el plan de incentivos para el año 2007

Mantener Proveedores Eficientes y de Productos de Alta Calidad:

La empresa cuenta con muchos proveedores, de los cuales existen algunos a los que se les pide rara vez. Se considera que el manejo de los proveedores no es el adecuado. Se hará una depuración de los proveedores.

Los criterios con los que se califican a los proveedores (tiempo de envío y % de despacho), así como los resultados de cada proveedor no han sido informados a los proveedores. Se enviara comunicación al respecto.

Incrementar el Volumen de ventas:

El incremento en las ventas no ha alcanzado la meta planteada. Se considera que la meta es muy alta para la organización pero igualmente se decide mantenerla hasta el final del año con el fin de seguir motivando a los asesores de venta con su incremento. Se rediseñara un mejor plan de incentivos para el año 2007

3. **Resultados de auditorías internas:** Los días 5,6 y 7 de septiembre se realizo la primera auditoría interna del sistema de gestión de la calidad de la empresa, obteniendo los siguientes resultados:

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



PROCESO	No de Hallazgos	Tipo de Hallazgos		
		Mayor	Menor	Observaciones
Planificación	6	4	1	1
Gestión de la Calidad y Mejoramiento	10	8	1	1
Gestión de Ventas	10	3	2	5
Alistamiento	3	0	2	1
Gestión de Compras	24	8	9	7
Facturación y Despacho	8	2	3	3
Gestión de Recursos	7	4	2	1
Gestión Contable	5	0	3	2

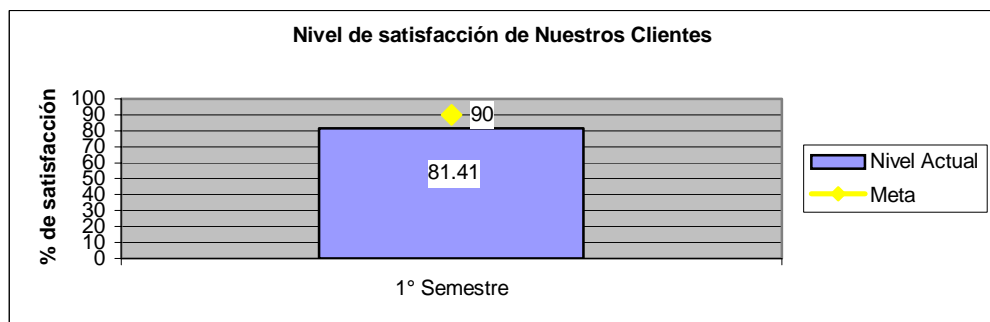
Observaciones:

Como se puede observar se presentaron un gran número de hallazgos en todo el sistema, siendo los procesos más críticos: Gestión de Compras, Gestión de la Calidad y Mejoramiento y Gestión de Ventas. El número de hallazgos fue debido a que el sistema todavía no estaba completamente implementado en la empresa. (Ver informe de Auditoría).

Seguir con las acciones que faltan por levantar

Los asesores de venta no se han comprometido adecuadamente con el Sistema de Gestión de la Calidad, se debe entregar el nuevo formato de quejas y reclamos y exigir su utilización y comunicación a la empresa.

4. **Retroalimentación del cliente:** Para conocer esta percepción la organización realiza semestralmente la encuesta de satisfacción de nuestros clientes. Durante el primer semestre se realizaron 120 encuestas en las zonas: Bucaramanga, Barranca, Cúcuta, Ocaña, Santa Rosa, Tunja Arauca y Boyacá. La tabulación de la información es la siguiente:



ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



Observaciones: Las mismas observaciones realizadas para el primer objetivo de calidad (Aumentar la Satisfacción del Cliente)

5. **Desempeño de los procesos y conformidad del Producto** : Para este aspecto se han definido indicadores de Gestión para cada uno de los procesos como se puede apreciar a continuación:

<u>PROCESOS DE DIRECCIÓN</u>	
PROCESO	<u>INDICADOR</u>
PLANIFICACIÓN	Presupuesto de Ventas
	Estados Financieros
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO	# de no conformidades de Auditoría interna
	Acciones correctivas y preventivas implantadas
<u>PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO</u>	
PROCESO	<u>INDICADOR</u>
GESTIÓN DE VENTAS	% de Devoluciones con respecto al total de ventas
	Participación en ventas por asesor de ventas
ALISTAMIENTO	% de pedido alistado en zona Bucaramanga
GESTIÓN DE COMPRAS	Evaluación de proveedores
FACTURACIÓN Y DESPACHO	Tiempo de despacho de los pedidos
<u>PROCESOS DE APOYO O SOPORTE</u>	
PROCESO	<u>INDICADOR</u>
GESTIÓN DE RECURSOS	Evaluación de desempeño del personal
	Periodo de recaudo
GESTIÓN CONTABLE	Cartera Vencida

Los resultados de la medición de los indicadores de cada uno de los procesos se presentan en el anexo de Seguimiento a procesos.

Análisis:

Planificación:

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



Para este proceso se realizaron las mismas observaciones del objetivo de calidad de incrementar el volumen de ventas: se mantendrá la meta a pesar de no haberse alcanzado y se rediseñara el plan de incentivos para el año 2007

Gestión de la calidad y mejoramiento:

Se aconseja graficar en el indicador de número de no conformidades de auditoría interna, los resultados que obtengan la pre-auditoría y la auditoría de certificación.

Gestión de Ventas:

Se debe informar a los asesores de venta, sobre el nuevo manejo para la aprobación o no de las devoluciones, y se ara circular y se anexara a las facturas para conocimiento por parte de los clientes.

La meta de importación se mantiene como esta establecida.

Alistamiento:

Para mejorar el porcentaje de despacho se analizara la posibilidad de mejorar el manejo de stock de los productos mas comercializados

Gestión de Compras:

Los proveedores que no se han podido evaluar son debido a la falta de colaboración por parte de estos, con el diligenciamiento del formato ACM-FO-15 Selección de Proveedores, con el cual se evalúan. Sin embargo a la fecha ya se encuentra la mayoría de los proveedores evaluados.

Facturación y Despacho:

Sin observaciones, las metas de 6 horas para los despachos de la zona Bucaramanga y de 6 días para las demás zonas se mantienen.

Gestión de Recursos:

Sin observaciones el resultado del indicador es acorde ya que dos cargos no se evaluaron en su desempeño por llevar poco tiempo en la empresa por tanto no hay suficientes criterios para su evaluación.

Gestión de Contable:

La meta establecida para el periodo de recaudo es muy alta, se establece como meta 60 días.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



La cartera vencida se maneja a 60 días tener un 90% del total de la cartera, las demás mediciones se aran de seguimiento.

6. **Estado de las acciones correctivas y Preventivas** : A continuación se presentan las acciones correctivas y preventivas generadas fuera auditoría interna :

ACCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA	
	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA
Establecimiento de zonas pre-stock, pre-alistamiento, recepción de cajas para mejorar los procesos de alistamiento, facturación y despacho		X		
Diferenciación de la zona: pre-stock nacional y pre-stock importados		x		
Mejorar el conocimiento del plan de incentivos		x		
Clasificación de los proveedores de acuerdo a la frecuencia de compra estableciendo metas de 4 pedidos a los de menos frecuencia		x		
Establecimiento de las rutas para todas las zonas		x		
Reclasificación de los proveedores estableciendo meta de 8, 4 y 2 pedidos según el # de pedidos a la fecha		x		
Establecimiento de las condiciones de negociación con los clientes para mejorar el recaudo de cartera	X			
Creación de un nuevo cargo para apoyar las labores de bodega debido al incremento de trabajo		X		
Distribución de las funciones y tiempo del mensajero para mejorar reducir el tiempo de despacho de 7:05 horas presentado para la zona Bucaramanga.		X		
Adquisición de un computador para agilizar el proceso de facturación de los pedidos		X		
Marcación de los sitios de trabajo así como las zonas establecidas para mejorar el ambiente e infraestructura de la empresa		X		

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera CARGO: Coordinador de Calidad	REVISÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad	APROBÓ: Andrés Castillo Téllez CARGO: Director Comercial y Calidad
--	---	---



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

C A S T E L M O T O R S C I A L T D A

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



Observaciones: **CASTELMOTORS CIA LTDA**

Seguir con el establecimiento de las condiciones de negociación.

7. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas:

Este es el primer informe de revisiones por la dirección

8. Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad:

Se realizaron dos cambios que afectaron el sistema de gestión de la calidad

- Creación del cargo Auxiliar Bodega Bucaramanga
- Eliminación de Objetivo de Calidad ampliación de cobertura del mercado

Los cambios necesarios para garantizar que estos cambios no afectaran la integridad del sistema de gestión de la calidad fueron realizados. Las acciones tomadas quedaron registradas en el formato ACM-FO-51 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, como lo indica el manual de calidad de la organización.

9. Recomendaciones para la mejora:

Analizar la posibilidad de mejorar el sistema de la empresa

Analizar la posibilidad Realizar un análisis de costeo para la empresa.

RESULTADOS

A. La mejora de la eficacia del sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

PROPUESTA	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Realizar depuración o selección de los proveedores de acuerdo a su importancia y frecuencia de adquisición. Para mejorar el manejo de los proveedores	31 Diciembre 2006	Director Comercial y Calidad y Jefe de Bodega	Información de la eficiencia de los proveedores
Enviar comunicación a los proveedores sobre los resultados de meta de tiempo y porcentaje de despacho establecidos para cada uno con miras a que estos conozcan el análisis realizado por la empresa.	18 Noviembre 2006	Director Comercial y Calidad y Coordinador de Calidad	Información de la eficiencia de los proveedores
Bajar meta del Objetivo de Satisfacción del cliente a 85% para el 2 semestre del año	20 Octubre 06	Coordinador de Calidad	No aplica
Rediseñar plan de incentivos para el siguiente año de tal forma que mejore el comportamiento del objetivo de calidad de mantener un personal capacitado y	16 de Diciembre de 2006	Director Comercial y Calidad	Información sobre los resultados del plan de incentivos del año en curso.

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



comprometido CASTELMOTORS CIA LTDA			
Comprometer a los asesores de venta con el sistema de gestión de la calidad.	4 de Noviembre de 2006	Gerente	No aplica
La persona que realiza las compras, debe enviar el formato ACM-FO-15 cuando se presente un proveedor nuevo junto con la orden de compra para garantizar su evaluación rápida	28 de Octubre de 2006	Jefe de Bodega	No aplica
Cambiar meta del indicador de periodo de recaudo a 60 días	26 de Octubre 2006	30 Octubre 06 Coordinador de Calidad	No aplica
Modificar el indicador de Cartera vencida: a 60 días un 92%, los demás periodos de este indicador analizarlo como seguimiento	26 de Octubre 2006	Director Comercial y Calidad	No aplica
Analizar la posibilidad de mejorar el sistema de la empresa	30 de Enero de 2007	Gerente, Subgerente y Director Comercial y Calidad	No aplica
Analizar la posibilidad de realizar un costeo a la empresa	25 de Octubre 2006	Gerente, Subgerente y Director Comercial y Calidad	Contratar persona para realizar costeo. Información de los costos y costos de la empresa

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



B. La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente

PROPUESTA	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Asegurar y exigir a los vendedores el envío del pedido a la empresa lo más rápido posible una vez tomado. Con miras a reducir el tiempo de despacho	10 de Noviembre 06	Gerente	No aplica
Entregar el nuevo formato de quejas y reclamos a los asesores de venta, exigir su comunicación a los responsables en la empresa y establecer un buzón para las quejas y reclamos de los clientes que ingresan a las oficinas	31 Noviembre 06	Director Comercial y Calidad	No aplica
Enviar circular anexándola a la factura sobre el manejo que se realizara para aprobar o no las devoluciones presentadas.	28 de Octubre de 2006	Director Comercial y Calidad	No aplica
Identificar los productos de mas rotación o los que mas retrasan los pedidos para mejorar el stock de estos productos para despachar mas rápido.	31 Enero 2007	Jefe de Bodega	Información del movimiento de la mercancía en el sistema

Nel Castillo Ortiz

GERENTE

Bucaramanga, de 2006

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS C.A. LTDA

ANEXO 11

Listado Maestro de Documentos

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA		ACMFO-07	
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			
		REV. 1	27/07/2006

CODIGO	NOMBRE	FECHA VIGENCIA	REVISOR	ELABORADO	AUTORIDAD	APROBADO	COPIAS
FORMATOS							
ACM.FO.01	Encuesta de Satisfacción de Nuestros Clientes	13/03/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.02	Control de Asistencia	20/06/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.03	Control de Cíneros corrientes	13/10/2006	3	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Auxiliar Contable
ACM.FO.04	Control de Pedidos a Proveedores	02/10/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Auxiliar de Facturación
ACM.FO.05	Registro de Pedidos de Venta	15/09/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Auxiliar de Facturación
ACM.FO.06	Análisis						
ACM.FO.07	Listado Maestro de Documentos	27/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.08	Seguimiento a Objetivos y Procesos	09/04/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.09	Plan de Formación	17/05/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	
ACM.FO.10	Listado Maestro de Control de Registros	20/11/2006	2	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.11	Inducción	26/04/2006	0	Coordinador de calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	
ACM.FO.12	Entrevista de Selección	26/04/2006	0	Coordinador de calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	
ACM.FO.13	Evaluación de las acciones de formación	04/05/2006	0	Coordinador de calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	
ACM.FO.14	Requisición de compra	31/05/2006	0	Coordinador de calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar comercial
ACM.FO.15	Selección de Proveedores	17/05/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.16	Calificación de Proveedores	17/05/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.17	Control de Pedidos de Bucaramanga	26/10/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Bodega
ACM.FO.18	Análisis de Eficiencia de los proveedores	19/09/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.19	Listado de Proveedores de Productos de Consumo	25/07/2006	0	Auxiliar Comercial	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.20	Listado de Proveedores de Productos para Comercialización e Importados	13/10/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.21	Planificación de Riesgos	24/05/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.22	Orden Pre-stock	15/06/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Auxiliar de Facturación
ACM.FO.23	Estudio de Pedido Importaciones	26/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Director Comercial y Calidad
ACM.FO.24	Orden Sugerida	30/05/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.FO.25	Programa de Transporte Internacional y SIA	20/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.FO.26	Orden de Compra Importaciones	30/05/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.FO.27	Análisis de Satisfacción del Cliente	01/06/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.28	Salida de Pedidos	25/10/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Auxiliar de Bodega
ACM.FO.29	Análisis						
ACM.FO.30	Cambios de Requisitos del Pedido	22/08/2006	2	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.31	Condiciones de Negociación	05/07/2006	1	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.FO.32	Control de asistencia de nuestros Clientes	25/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.33	Acta de Producto o Servicio no conforme	27/06/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.34	Estudio de Crédito	21/10/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.35	Reporte y Seguimiento de Quejas y Reclamos	17/10/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.36	Acta de Revisión por la Dirección	26/09/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.37	Seguimiento a Clientes no activos	20/05/2006	0	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente	Director Comercial y Calidad
ACM.FO.38	Base de Datos de Clientes	26/06/2006	0	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente	Director Comercial y Calidad
ACM.FO.39	Evaluación de Desempeño del Personal	17/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Subgerente	Subgerente	
ACM.FO.40	Análisis y seguimiento a Acciones correctivas o preventivas	12/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.41	Programa de auditorías	27/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.42	Plan de Auditorías	25/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.43	Lista de Verificación de Auditoría	19/09/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.44	Reporte de Hallazgo de Auditoría	27/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.45	Informe de Auditoría	27/07/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.46	Matriz de Planificación del Servicio	04/09/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.47	Listado de Documentos Externos	02/08/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.48	Planilla de pagos semanal	04/09/2006	0	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.49	Programación de Inventario	18/11/2006	2	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente	
ACM.FO.50	Listado y Plan de Mantenimiento de Equipos	29/09/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.51	Planificación del S.G.C	10/08/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.52	Control Agotados	26/08/2006	0	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	
ACM.FO.53	Liquidación de Inventario Impugnada	11/09/2006	0	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.54	Control de Pedido a proveedores Internacionales	12/09/2006	0	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.55	Re-evaluación de Proveedores Internacionales	19/09/2006	0	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.56	Re-evaluación de Proveedores	25/09/2006	0	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.57	Enciclopedia de importaciones	08/10/2006	0	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.58	Aceptación de devoluciones	11/10/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.59	Evaluación de Habilidades de Auditores Internos	29/10/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
ACM.FO.60	Selección de Proveedores de Consumo, Transporte y Calibración de equipos	03/11/2006	0	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	
ACM.FO.61	Evaluación de los proveedores de transporte	09/11/2006	0	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	
ACM.FO.62	Evaluación de Proveedores de Consumo y calibración de equipos	01/11/2006	0	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	
ACM.FO.63	Re-evaluación de Proveedores de consumo, transporte y calibración de equi	01/11/2006	0	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	
PROCEDIMIENTOS							
ACM.PR.01	Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos	00/09/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.PR.02	Procedimiento de Control de Registros	14/09/2006	2	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.PR.03	Procedimiento de auditorías Internas	15/08/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.PR.04	Procedimiento de Control de Producto o Servicio no conforme	21/11/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Jefe de Bodega
ACM.PR.05	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	14/09/2006	2	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad
ACM.PR.06	Procedimiento de Revisión por la Dirección	15/09/2006	1	Coordinador de Calidad	Subgerente	Gerente	Gerente
ACM.PR.07	Procedimiento de Compras de Productos para Consumo	23/08/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Auxiliar Comercial
ACM.PR.08	Procedimiento de Compras de Productos para Comercialización	27/09/2006	3	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Jefe de Bodega
ACM.PR.09	Procedimiento de Compras de Productos Impugnados para Comercialización	14/09/2006	3	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente	Director Comercial y Calidad
ACM.PR.10	Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	20/11/2006	3	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	
ACM.PR.11	Procedimiento de Alistamiento	25/09/2006	3	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Jefe de Bodega y Auxiliar de Bodega
ACM.PR.12	Procedimiento de Gestión de ventas	23/11/2006	6	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Gerente	Gerente y Asesores de venta
ACM.PR.13	Procedimiento de Selección y Contratación de Personal	20/09/2006	2	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.PR.14	Procedimiento de Capacitación y Formación de Personal	03/10/2006	3	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.PR.15	Procedimiento de Facturación y Despacho	23/11/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Auxiliar de Facturación y Auxiliar de Bodega
CARACTERIZACIONES DE PROCESOS							
ACM.CP.01	Caracterización Proceso Planificación	27/10/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Gerente
ACM.CP.02	Caracterización Proceso de Gestión de Calidad y Mejoramiento	27/10/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Director Comercial y Calidad
ACM.CP.03	Caracterización Proceso Gestión Ventas	27/10/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Gerente
ACM.CP.04	Caracterización Proceso de Alistamiento	21/11/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Jefe de Bodega
ACM.CP.05	Caracterización Proceso de Facturación y despacho	23/11/2006	5	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar de Facturación y Auxiliar de Bodega
ACM.CP.06	Caracterización Proceso de Gestión de Compras	24/11/2006	5	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Jefe de Bodega
ACM.CP.07	Caracterización Proceso de Gestión de Recursos	24/11/2006	4	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.CP.08	Caracterización Proceso de Gestión Contable	24/11/2006	5	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
LISTA DE PRECIOS							
ACM.LP.01	Lista de Precios	No aplica	No aplica	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Bodega - Asesores de Ventas
ACM.LP.02	Lista de importados	No aplica	No aplica	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Bodega - Asesores de Ventas
MANUALES							
ACM.MA.01	Manual de la Calidad de Autopartes Castelmotors Ltda	26/11/2006	3	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Director Comercial y Calidad	
PERFILES DE CARGO							
ACM.PF.01	Gerente	10/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Gerente
ACM.PF.02	Subgerente	10/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.PF.03	Director Comercial y Calidad	10/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Director Comercial y Calidad
ACM.PF.04	Auxiliar Contable	10/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar Contable
ACM.PF.05	Auxiliar de Facturación	10/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar de Facturación
ACM.PF.06	Auxiliar Comercial	18/10/2006	2	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar Comercial
ACM.PF.07	Asesor de Ventas	10/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Asesores de venta
ACM.PF.08	Jefe de Bodega	30/06/2006	2	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Jefe de Bodega
ACM.PF.09	Coordinador de Calidad	15/11/2006	3	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.PF.10	Auxiliar de Bodega	30/06/2006	2	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar de Bodega
ACM.PF.11	Mensajero	15/11/2006	2	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Mensajero
ACM.PF.12	Auxiliar Bodega Bucaramanga	14/11/2006	3	Coordinador de Calidad	Director comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar de Bodega Bucaramanga
MAPA DE PROCESOS							
ACM.MP.01	Mapa de Procesos	27/07/2006	1	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	
INSTRUCTIVOS							
ACM.IN.01	Instructivo de Facturación de Pedidos	02/08/2006	0	Auxiliar de Facturación	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Auxiliar de Facturación
ACM.IN.02	Instructivo de Cuentas por Pagar	04/10/2006	1	Auxiliar Contable	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.IN.03	Instructivo de Cuentas por Cobrar	23/11/2006	2	Auxiliar Contable	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.IN.04	Instructivo de Mango de Caja	11/10/2006	1	Auxiliar Contable	Director Comercial y Calidad	Subgerente	Subgerente
ACM.IN.05	Instructivo de Almacenamiento	27/11/2006	0	Coordinador de Calidad	Director Comercial y Calidad	Subgerente	

Téllez
Director Comercial y Calidad



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELMOTORS C.A. LTDA

ANEXO 12

Confirmación de Auditoría Externa

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad



DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "AUTOPARTES CASTELLMOTORS LTDA.", SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CASTELLMOTORS CIA LTDA

SGS

Bucaramanga, Noviembre 29 de 2006

A QUIEN INTERESE:

Por medio de la presente informamos, respetuosamente que durante los días 27 y 28 de Noviembre de 2006, se realizó la Auditoría de Certificación bajo la Norma NTC-ISO 9001:2000 en las instalaciones de la empresa **AUTOPARTES CASTELLMOTORS & CIA LTDA.**

Al finalizar esta auditoria se evidencio que **AUTOPARTES CASTELLMOTORS & CIA LTDA** tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC-ISO 9001:2000, dando la Recomendación y aprobación para su Certificación.

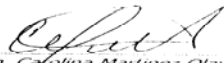
El alcance aprobado para la NTC-ISO 9001:2000 fue el siguiente:

"COMERCIALIZACION DE AUTOPARTES A NIVEL NACIONAL."

EXCLUSIONES DE LA NORMA: 7.1, 7.5.3, 7.5.4

Posterior a la recomendación para la certificación, por procedimientos internos de SGS COLOMBIA S.A, es presentada a nuestro Panel de Evaluación, para la expedición de su certificado de calidad NTC-ISO 9001:2000.

Cordialmente,


Ing. Colina Martínez Olave
Representante para los Santanderes
SGS COLOMBIA S.A.
Teléfono: 6-437397
Bucaramanga

ELABORÓ: Nelson Maldonado Herrera
CARGO: Coordinador de Calidad

REVISÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad

APROBÓ: Andrés Castillo Téllez
CARGO: Director Comercial y Calidad