

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTC-ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTADORA SABYS
GARCÍA Y CÍA LTDA.

LUIS ARIEL FAJARDO DE DIOS

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2012

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA
NORMA NTC-ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTADORA SABYS
GARCÍA Y CÍA LTDA.

LUIS ARIEL FAJARDO DE DIOS

Trabajo de grado para optar al título de
INGENIERO INDUSTRIAL

Director del Proyecto:
WILLIAM HOYOS TORRES
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA

2012

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios por darme la oportunidad de existir en este mundo y hacer que este sueño se esté cumpliendo.

A mi familia en general que con su esfuerzo y confianza me han ayudado en la culminación de este sueño, que hoy en día se ve reflejado en este proyecto.

A la Abogada y Gerente General de Importadora Sabys García, Angélica García, quien con su empeño, ayuda y confianza contribuyó de manera significativa en la realización del proyecto.

A todo el personal de Importadora Sabys García, por su colaboración y gestión a lo largo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Al Ingeniero William Hoyos Torres, director del proyecto, por sus aportes, respaldo y asesoría oportuna.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	16
1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	17
2. GENERALIDADES DEL PROYECTO	18
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
2.2 JUSTIFICACIÓN.....	19
2.3 ALCANCE.....	20
2.4 OBJETIVOS.....	20
2.5 OBJETIVO GENERAL.....	20
2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
3. MARCO TEÓRICO	22
3.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD [1].....	22
3.2 ¿QUÉ ES LA NTC ISO 9001:2008? [2]	23
3.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD [1].....	25
3.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	26
3.5 BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	28
3.6 HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE AYUDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	28
4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	31
4.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	31
4.2 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	31
4.3 DATOS GENERALES.....	31
4.4 RESEÑA HISTÓRICA.....	32
4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	33
4.5.1 Misión	33
4.5.2 Visión.....	33

4.5.3	Valores corporativos	34
4.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
4.7	LÍNEA DE SUMINISTROS.....	35
4.8	PRINCIPALES CLIENTES.....	36
5.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO	37
5.1	PLANEAR.....	37
5.1.1	Diagnóstico Inicial.....	37
5.1.2	Planificación.....	37
5.2	HACER	38
5.2.1	Documentación.....	38
5.2.2	Sensibilización y Capacitación.....	38
5.2.3	Implementación	38
5.3	VERIFICAR.....	40
5.3.1	Evaluación	40
5.4	ACTUAR.....	40
5.4.1	Plan de mejora.....	40
6.	DIAGNÓSTICO INICIAL	41
6.1	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	41
6.2	DIAGNÓSTICO DE CALIDAD	43
6.2.1	Consideraciones Previas a la Fase de Diagnóstico.....	43
6.2.2	Metodología de la fase de diagnóstico	43
6.2.3	Análisis y conclusiones de los resultados	63
6.2.4	Identificación de los procesos claves dentro del SGC.	88
7.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	89
7.1	COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN.....	89
7.1.1	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	90
7.2	DEFINICIÓN DEL ALCANCE Y LAS EXCLUSIONES DEL SGC	90
7.3	POLÍTICA DE CALIDAD	92
7.4	ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD:.....	93
7.5	MAPA DE PROCESOS	93
7.6	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	94

7.7	INDICADORES DE GESTIÓN.....	95
8.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD...	96
8.1	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	96
8.2	CONTROL Y DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN	97
8.3	CONTROL DE REGISTROS	98
8.4	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DE LA NORMA.....	99
9.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	100
9.1	METODOLOGÍA DE LAS CAPACITACIONES	100
10.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	101
10.1	SOCIALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC	101
10.2	CONTROL DE DOCUMENTOS	102
10.3	SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS.....	103
10.4	RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN	103
10.5	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	104
10.5.1	Análisis de la Satisfacción del Cliente	106
10.6	ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN	107
11.	EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN	109
11.1	PRIMERA AUDITORÍA.....	110
11.1.1	Selección del auditor.....	110
11.1.2	Plan de auditoría.....	111
11.1.3	Lista de verificación de auditoría interna.....	111
11.1.4	Informe de auditoría.....	112
11.1.5	Plan de mejora primera auditoría.....	112
11.2	SEGUNDA AUDITORÍA.....	112
11.2.1	Selección del auditor.....	112
11.2.2	Plan de auditoría	113
11.2.3	Informe de la segunda auditoría.	113
11.2.4	Plan de mejoramiento segunda auditoría	113

12.	DIAGNÓSTICO FINAL.....	114
12.1	ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL DIAGNÓSTICO INICIAL Y FINAL.....	118
13.	CONCLUSIONES	120
14.	RECOMENDACIONES.....	121
15.	BIBLIOGRAFÍA.....	122
16	ANEXOS.....	...123

LISTA DE FIGURAS

Pág.

FIGURA 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS PROCESOS	27
FIGURA 2. ORGANIGRAMA GENERAL DE IMPORTADORA SABYS GARCÍA & CÍA LTDA ..	35
FIGURA 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	65
FIGURA 4. REQUISITOS GENERALES	66
FIGURA 5. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	66
FIGURA 6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	67
FIGURA 7. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	68
FIGURA 8. ENFOQUE AL CLIENTE	69
FIGURA 9. POLÍTICA DE CALIDAD	70
FIGURA 10. PLANIFICACIÓN	71
FIGURA 11. RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	71
FIGURA 12. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	72
FIGURA 13. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	73
FIGURA 14. PROVISIÓN DE RECURSOS	74
FIGURA 15. RECURSOS HUMANOS	75
FIGURA 16. INFRAESTRUCTURA	75
FIGURA 17. AMBIENTE DE TRABAJO.....	76
FIGURA 18. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	77
FIGURA 19. PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO.....	78
FIGURA 20. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	79
FIGURA 21. COMPRAS	79
FIGURA 22. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	80
FIGURA 23. CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	81
FIGURA 24. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA.....	82
FIGURA 25. GENERALIDADES	82
FIGURA 26. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	83
FIGURA 27. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.....	84
FIGURA 28. ANÁLISIS DE DATOS	84
FIGURA 29. MEJORA	85
FIGURA 30. RESULTADOS DIAGNÓSTICO INICIAL (NO CUMPLE).....	86
FIGURA31. RESULTADOS DIAGNÓSTICO INICIAL (SE CUMPLE INSATISFACTORIAMENTE).	87
FIGURA 32. MAPA DE PROCESOS IMPORTADORA SABYS GARCÍA.	94
FIGURA 33. FORMATO DE CARACTERIZACIÓN IMPORTADORA SABYS GARCÍA	95
FIGURA 34. ESTRUCTURA JERÁRQUICA DOCUMENTAL DE LA IMPORTADORA.....	96
FIGURA 35. ESTRUCTURA DEL ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC.	97
FIGURA 36. ESTRUCTURA DEL FORMATO DE LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS....	98
FIGURA 37. SERVIDOR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	102
FIGURA 38. HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES.....	104
FIGURA 39. FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	105
FIGURA 40. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	106

FIGURA 42. ESTRUCTURA DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA. ...	111
FIGURA 43. SELECCIÓN DE AUDITORES SEGUNDA AUDITORÍA.....	112
FIGURA 44.RESULTADOS DIAGNÓSTICO FINAL.....	118
FIGURA 45.COMPARATIVO ENTRE EL CUMPLIMIENTO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL Y FINAL...	118

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	17
TABLA 2: MATRIZ DOFA.....	41
TABLA 3: METODOLOGÍA PARA EL DIAGNÓSTICO.....	44
TABLA 4. VALORES DE CUMPLIMIENTO.....	45
TABLA 5. DIAGNÓSTICO DEL SGC SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC-ISO 9001:2008.....	45
TABLA 6. VALORES DE DESCRIPCIÓN.....	63
TABLA 7. DIAGNÓSTICO DEL NUMERAL 4	64
TABLA 8. DIAGNÓSTICO DEL NUMERAL 5	67
TABLA 9. DIAGNÓSTICO DEL NUMERAL 6	73
TABLA 10. DIAGNÓSTICO DEL NUMERAL 7	77
TABLA 11. DIAGNÓSTICO NUMERAL 8.....	81
TABLA 12. PORCENTAJE DE NO CUMPLIMIENTO POR CADA NUMERAL DE LA NORMA	86
TABLA 13. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO INSATISFACTORIO POR CADA NUMERAL DE LA NORMA.....	87
TABLA 14. AVANCES Y FALENCIAS DEL PROCESO EN CUANTO A LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC-ISO 9001:2008.....	88
TABLA 15. CRONOGRAMA GENERAL DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	89
TABLA 16. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.....	93
TABLA 17. ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	107
TABLA 18. GRADO DE CUMPLIMIENTO SEGÚN DIAGNÓSTICO FINAL.....	117

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO A. ACTA DE DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN.....	123
ANEXO B. CARACTERIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	125
ANEXO C. FORMATO DE DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	130
ANEXO D. MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	131
ANEXO E. ACTA DE DESIGNACIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD.....	143
ANEXO F. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS.....	145
ANEXO G. DOCUMENTOS INTERNOS CONTROLADOS	152
ANEXO H. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	159
ANEXO I. PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....	166
ANEXO J. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA.....	172
ANEXO K. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	178
ANEXO L. MANUAL DE CALIDAD.....	183
ANEXO M. REGISTRO DE CAPACITACIÓN	198
ANEXO N. ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	200
ANEXO O. CONTROL DE ENTREGA DE COPIAS DE DOCUMENTOS A OTROS PROCESOS.....	203
ANEXO P. PLAN DE PRIMERA AUDITORÍA.....	204
ANEXO Q. INFORME DE PRIMERA AUDITORÍA	205
ANEXO R. PLAN DE MEJORA DE PRIMERA AUDITORÍA.....	206
ANEXO S. PLAN DE SEGUNDA AUDITORÍA.....	207
ANEXO T. INFORME DE SEGUNDA AUDITORÍA	208
ANEXO U. PLAN DE MEJORA DE SEGUNDA AUDITORÍA	209

RESUMEN

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA.*

AUTOR: Luis Ariel Fajardo de Dios. **

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMA NTC-ISO 9001:2008.

CONTENIDO:

Este documento contiene el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa IMPORTADORA SABYS GARCÍA con base en los lineamientos de la norma técnica colombiana ISO 9001:2008.

Para llevar a cabo esta implementación se desarrolló la metodología del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) basada en el mejoramiento continuo, mediante la cual se realizó un diagnóstico inicial a la empresa, determinando el nivel de cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma; a partir de este diagnóstico se realizaron actividades de sensibilización y capacitación a todo el personal de la empresa en temas que trata la norma NTC-ISO 9001:2008.

Posteriormente se diseñó, justificó, implementó toda la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la norma y se evaluó su cumplimiento mediante dos auditorías internas, las cuales reflejaron las fortalezas, oportunidades de mejora y las no conformidades del sistema.

Se desarrollaron planes de acción, para cada una de las dos auditorías internas realizadas, que dieron como resultado el cierre de la mayoría de no conformidades detectadas en las auditorías internas realizadas a la Empresa.

Por último se realizó un diagnóstico final, con el fin de comparar el estado inicial de la organización respecto a la norma y el estado final de la implementación.

*Proyecto de Grado bajo la Modalidad de práctica Empresarial.

**Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director de proyecto: Ingeniero William Hoyos.

ABSTRACT

TÍTULO: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON NORM NTC-ISO 9001:2008 FOR THE COMPANY IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA.*

AUTHOR: LUIS ARIEL FAJARDO DE DIOS. **

KEYS WORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, NTC-ISO NORM 9001:2008.

CONTAINED:

This document contains the design, documentation, implementation and evaluation of a Quality Management System for IMPORTADORA SABYS GARCIA company, based on the guidelines of the international Standard ISO 9001:2008.

To carry out this implementation methodology was developed based on the PHVA (to Plain, to Do, to verify, to act),continuous improvement, where by an initial diagnosis is made to the company determining the level of compliance with the requirements of the rule from this diagnosis carried advocacy and training to all company personnel on issues covered by the NTC-ISO 9001:2008 standard.

Posteriority it was designed, documented, implemented all the documentation necessary for to give develop to the request of the norm and it was evaluated its execution by means of two internal audits, which reflecting the strength, the better opportunities and the inconformity system.

Was developed action plains, for each internal audits made, where the result was the close of the majority inconformity of the company.

At last, it was realized a final diagnosis, with the intention to compare the initiate state to the organization vs. the final state to the organization, in accordance with the norm.

* Low-grade project mode Business Practice

** School of Mechanical and Physical Engineering,
School of Industrial and Business Studies, manager of Project: William Hoyos Torres

INTRODUCCIÓN

La implementación del sistema de gestión de calidad en las empresas permite administrar los recursos, medir su eficacia en la toma de decisiones con el fin de mejorar continuamente el desempeño de los procesos, productos y/o servicios, además proporciona a las organizaciones herramientas que facilitan la identificación y análisis de causas de problemas reales y potenciales, que sirven para definir el direccionamiento estratégico, siguiendo los lineamientos plasmados en la política de calidad, previamente establecida por los requisitos de los clientes internos y externos. Enfocándose en el talento humano (competente, comprometido), los procesos (eficaces y eficientes) y los recursos, generando valor para los clientes.

Por otra parte, para lograr convertirse en un organismo líder en el mercado es importante crear fortalezas en los procesos, métodos y personal del sistema y de esta manera optimizar las deficiencias descubiertas, esto con el objetivo de establecer una mejor prestación del servicio, necesaria para adquirir una mayor confianza en los clientes con resultados satisfactorios que permiten una fidelidad y permanencia de los mismos.

La alta dirección de IMPORTADORA SABYS GARCÍA (IMPOSABYS), desea optimizar el rendimiento de sus procesos y por ende aumentar la productividad, por esto identifica la necesidad de formar el Sistema de Gestión de Calidad, que involucre el mejoramiento de todos sus procesos, durante la implementación, así como también en la capacitación y calificación de sus empleados. Al realizar la ejecución correcta se dispondrá de la documentación y control de los procesos, alcanzando de esta manera un excelente desempeño, mayor competitividad y una estabilidad creciente dentro de la empresa. Para cumplir la implementación se describe la metodología la cual consiste en diseñar, documentar, implementar y evaluar el Sistema de Gestión.de Calidad .

1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

En la empresa Importadora Sabys García se dio cumplimiento a los siguientes objetivos

Tabla 1. Cumplimiento de los objetivos del proyecto

Objetivo	Cumplimiento
Elaborar un diagnóstico Inicial teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008 que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	Se realizó un diagnóstico utilizando como medio una lista de chequeo con los lineamientos de la norma, se entrevistó al personal indagando a cerca del cumplimiento y evidencia de los requisitos. El cumplimiento de este Objetivo se evidencia en el capítulo 6. Diagnóstico Inicial.
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	En el transcurso de la implementación se realizaron una serie de capacitaciones con el fin de afianzar los conocimientos y sensibilizar al personal en cuanto al tema de Calidad se refiere. El cumplimiento de este Objetivo se encuentra plasmado en el Capítulo 9 de este libro.
Documentar los procesos desarrollados en IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC-ISO 9001:2008.	Se documentaron los procedimientos demandados por la norma y aquellos que fueron requeridos por la Compañía. Como evidencia del cumplimiento de este objetivo se puede observar el capítulo 8. Documentación del sistema de calidad y sus anexos.
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	Se realizaron actividades como divulgación y distribución de los documentos del SGC, implementación de los indicadores de gestión y evaluación de la satisfacción del cliente. El cumplimiento de este objetivo se evidencia en el capítulo 10. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	Se programaron dos auditorías internas con el fin de evaluar la eficacia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el cumplimiento de este objetivo se evidencia en el capítulo 11. Evaluación de la implementación.
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	Se elaboró un plan de mejora para eliminar las causas de las no conformidades halladas en cada una de las auditorías. (capítulo 11)

Fuente: Autor

2. GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA, establece como objetivo lograr la satisfacción de los clientes para que encuentren un mejor servicio que satisfaga totalmente sus expectativas relacionado principalmente con sus requerimientos, igualmente proyecta aumentar esta satisfacción en sus clientes internos (trabajadores), los cuales son una pieza fundamental en la prestación del servicio.

En el diagnóstico inicial realizado la Importadora Sabys García, se presentan las falencias, siendo una de estas la ausencia de organización empresarial que ocasiona en está un aumento de costos de producción, retrasos en la entrega de respuestas del estado del pedido al cliente, generada por los re procesos en diferentes actividades. A pesar de que la entidad cuenta con procesos estructurados, se encuentra deficiencia en la planificación de su sistema productivo en general.

Con los hallazgos encontrados que se nombran a lo largo del proyecto, se permitirá reducir errores en la prestación del servicio y por ende cumplir con los requisitos de sus clientes, puesto que para la organización es fundamental la opinión de todos sus clientes y posteriormente analizarla con la única finalidad de lograr una mejor comprensión de sus necesidades.

El objetivo primordial de IMPORTADORA SABYS GARCÍA, es ser líderes dentro de su ámbito empresarial, formando un grupo de trabajo compacto entre sus proveedores clientes y empleados basado en el beneficio mutuo.

El estandarizar los procesos que hacen parte de IMPORTADORA SABYS GARCÍA es una prioridad para el buen funcionamiento y prestación del servicio

a sus clientes, para esto se observa la necesidad de realizar una serie de actividades con el fin de recopilar datos y suficiente información que requiera para la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008, con una gran necesidad la cual generará un alto nivel de competencia frente a otras importadoras de equipos y materiales para el sector de hidrocarburos, sus directivos adquieren compromiso con el objetivo de aumentar la satisfacción de sus clientes tomando esto como estrategia para generar valor agregado, en dicho mercado, una gran herramienta es el diseño, estructuración, documentación e implementación porque dentro de estas etapas se verá involucrado los diferentes procesos que directa o indirectamente tienen contacto con el cliente.

2.2 JUSTIFICACIÓN

La implementación de este sistema de gestión de Calidad en la organización permite alcanzar mayor eficacia mediante la interacción de todos los procesos involucrados y traerá beneficios internos para la organización, tales como el aumento en el rendimiento laboral (mayor productividad), una cultura de cambio positiva, de mejoramiento continuo, mayor capacidad de análisis y creatividad en la organización. Mejora la relación trabajador-empresa-cliente, creando así un sentido de pertenencia para mantener la calidad del proceso.

Los beneficios esperados con la implementación del sistema , entre otros son: mejores métodos de trabajo dentro de la organización, una mayor competitividad en la prestación de los servicios, un posicionamiento a nivel local y regional, una mayor confiabilidad por parte de sus clientes, mejor ambiente de trabajo y una sostenibilidad y reconocimiento de la población hacia la IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA.

2.3 ALCANCE

El alcance del proyecto incluye el diseño, documentación, implementación, evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC-ISO 9001:2008, en todos los procesos de la empresa IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA. Contempla la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento.

2.4 OBJETIVOS

2.5 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, implementar, y evaluar el SGC en la Empresa IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA basado en los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008

2.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico inicial teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008 que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de

nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC-ISO 9001:2008.

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

3. MARCO TEÓRICO

Para colocar en contexto este proyecto, es necesario abordar la terminología referente a calidad, y la norma ISO 9001:2008; así como también las herramientas y técnicas que me ayudaran en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

3.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD [1]

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con necesidades o expectativas establecidas generalmente implícitas u obligatorias.

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Política de Calidad: Intenciones globales y orientaciones de una organización, relativas a la calidad, expresadas de manera formal por la alta gerencia.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.

Control de Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta qué punto se cumpla las políticas, procedimientos o requisitos de referencia.

3.2 ¿QUÉ ES LA NTC ISO 9001:2008? [2]

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de administración de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de administración de calidad. Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas de todo el mundo.

Condiciones y exigencias acerca de la norma ISO 9001

Las condiciones de esta norma se dividen en cinco secciones:

- **Requisitos del sistema de administración de calidad:** Estos requisitos incluyen los pasos básicos sobre cómo documentar y estructurar un sistema de administración de calidad. Las empresas que aspiren a la acreditación ISO 9001 deberán presentar los siguientes documentos: manual de calidad, política de calidad y objetivos de calidad que son muy importantes para la norma ISO.
- **Responsabilidades de la administración:** La administración deberá participar del desarrollo del sistema y deberá encargarse de diseñar la política de calidad, los objetivos de calidad y el sistema de administración de calidad. También deberá ocuparse de controlar de

forma periódica el funcionamiento del sistema y de buscar las formas de mejorarlo y evitar que estos se vuelvan a presentar.

- **Administración de Recursos:** Las empresas registradas deben contar con los fondos suficientes para lograr la satisfacción de sus clientes, mantener un sistema de administración de calidad eficiente y mejorarlo constantemente. Estos recursos incluyen personas, equipos e instalaciones. En la medida en que estos recursos influyan en el producto o en la calidad del servicio, se exigirá que cumplan con las condiciones que impone la norma.
- **Productos y/o servicios:** Para proporcionar un control de calidad del producto y del servicio, la empresa deberá identificar sus procesos principales, ya que éstos influyen significativamente en la calidad de los productos que ofrece una empresa. Los procesos principales suelen incluir a la mayoría de los procesos que lleva a cabo una empresa, por lo que deberán planearse y ejecutarse de manera uniforme y controlada. Para lograr este control es necesario documentar exactamente el modo en que debe llevarse a cabo un proceso y, a su vez, los empleados deberán utilizar esta documentación para poner en marcha el proceso cumpliendo con los mecanismos aprobados. Además, también deberán identificarse las características importantes del producto, utilizarse los equipos apropiados y supervisar y medir el funcionamiento de estos equipos.
- **Medidas, análisis y mejoras:** Esta sección exige que la empresa planifique y lleve a cabo medidas y análisis del sistema de administración de calidad y satisfacción del cliente con el objeto de propiciar cambios y mejoras. Las auditorías internas, las acciones correctivas y preventivas y las supervisiones de la administración contribuyen a la fiscalización, análisis y mejora de los sistemas de administración de calidad para una excelente funcionalidad [3].

3.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD [1]

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad como un marco de referencia hacia la mejora del desempeño de una organización. Su objetivo es servir de ayuda para que las Organizaciones logren un éxito sostenido:

✓ Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, Satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

✓ Liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

✓ Participación del personal:

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

✓ Enfoque basado en procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

✓ Enfoque de sistema para la gestión:

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

✓ Mejora continua:

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

✓ Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

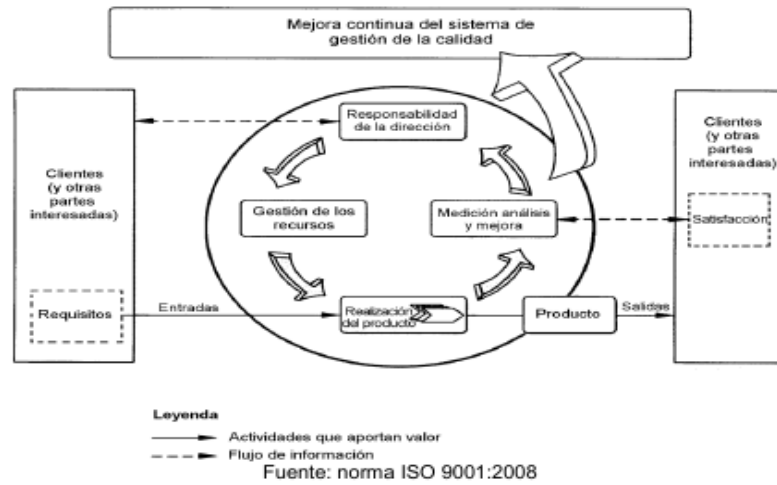
3.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Cualquier conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

En la figura 1, se ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.

Figura 1. Sistema de Gestión de Calidad basado en los procesos

Figura 1. Sistema de Gestión de Calidad basado en los procesos



Fuente: INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 36p.

NOTA: Adicionalmente, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA), que puede describirse brevemente como:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

3.5 BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Al aplicar el sistema de gestión de Calidad dentro de las instalaciones de IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA se está consiguiendo:

- A. Una comprensión y cumplimiento de todos los requisitos exigidos por el sistema de gestión.
- B. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- C. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- D. Productos o servicios competitivos.
- E. Aumento de la productividad al hacer las cosas bien a la primera
- F. Mejora la imagen y posicionamiento en el mercado
- G. Aumento de la motivación y participación del personal
- H. Eficacia en las labores diarias
- I. Mayor conciencia sobre calidad
- J. Mejoramiento de la Satisfacción del cliente
- K. Disminución de quejas o reclamos de los clientes y usuario
- L. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

3.6 HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE AYUDA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

- ✓ Sensibilización del personal

Éste enfoque está basado en la idea de que el control de la calidad no es una disciplina igual a la ingeniería porque no se pueden excluir los factores culturales y el factor humano en los problemas de dirección. Con este enfoque nace la orientación a las personas, el cual sostiene que las personas deben hacer parte del sistema y que no pueden ser tratados como un componente aparte.

Esta sensibilización se llevará a cabo, mediante charlas inicialmente acerca de los componentes de la Norma NTC-ISO 9001:2008 y sus requisitos, por otra

parte mostrándole ejemplos de empresas que han implementado este sistema y han obtenido buenos resultados y por ultimo hacerles caer en cuenta la importancia que cada uno desde su puesto de trabajo tiene para el SGC.

✓ Capacitación del personal

La formación, como base para que todos puedan producir con calidad. La capacitación es una herramienta fundamental, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

Esto se hará mediante el plan de capacitaciones anuales de Importadora Sabys García, lo cual proporcionara a los empleados nuevas y mejores habilidades para desempeñar su trabajo y por ende un mejor rendimiento en pro de la mejora continua.

✓ Indicadores de medición de los procesos [4].

Los indicadores de gestión se convierten en los “SIGNOS VITALES” de la entidad. El monitoreo continuo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. Además estos deben:

Ser comprensibles: Claros, sencillos y fáciles de interpretar.

Ser medibles: Que puedan cuantificarse.

Ser controlables: Tener capacidad de influir en ellos.

Ser adecuados: Número de indicadores necesarios.

Ser oportunos: Disponibles cuando se necesiten

Sin duda alguna esta es una de las herramientas más importante para la medición del SGC, y la cual nos dará información base para la toma de decisiones y mejoramiento de cada proceso.

✓ Auditorías internas

Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

Con esta herramienta se evaluara la implementación del SGC y de los resultados que arroje dichas auditorías se tomaran acciones de mejora.

✓ Diagnóstico inicial del SGC.

Con esta herramienta se pretende tener una visión de Importadora Sabys García en cuanto a los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2008, el diagnóstico consta de cada ítem de la norma y sus requerimientos, así como también el grado de cumplimiento de dicho requisito. Esta información se levanta indagando en cada uno de los procesos de la empresa.

4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

4.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y COMPAÑÍA LIMITADA.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

- ✓ La Empresa Importadora Sabys García, es una empresa orientada al suministro de materiales (válvulas, tuberías, accesorios, etc.) para montajes mecánicos en proyectos industriales. Todos los materiales que suministra cuentan con soporte técnico y garantía de fábrica.
- ✓ Los fabricantes que distribuyen y/o representan, cuentan con procesos de control de calidad, certificados bajo ISO 9000 y normas API, y por tal razón fabrican los materiales, en conformidad con los estándares API, ANSI/ASME, MSS, SP, y demás aplicables.
- ✓ Actualmente Importadora Sabys García posee una sede en la ciudad de Bogotá y otra en la ciudad de Barranquilla, y cuenta con aproximadamente 21 años de experiencia en el sector, en este momento dispone de una fuerza de trabajo integrada por 26 personas en total ubicadas en los diferentes procesos de la empresa.

4.3 DATOS GENERALES

Razón social: Importadora Sabys García y Cía. Ltda.

NIT: 800.145.302-4

Tipo de Sociedad: Limitada

Representante Legal: Angélica Patricia García Pulido.

Fecha de Fundación: 29 de Octubre de 1991

Página Web: www.imposabys.com

SEDE BOGOTÁ D.C:

Dirección: Calle 33 # 17-51 Barrio Teusaquillo.

Teléfono: 340 48 33

SEDE BARRANQUILLA ATLÁNTICO:

Dirección: Carrera 74 # 82-23

Teléfono: 373 09 40

4.4 RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1991, comenzó su actividad como proveedor de la industria pesada colombiana, enfocado especialmente en la industria de producción, distribución y refinación de hidrocarburos.

La compañía alcanza un gran crecimiento de la mano de los desarrollos petroleros en el centro oriente del país y el Magdalena medio y alto, consolidando su servicio con la realización de alianzas estratégicas con fabricantes de clase mundial de válvulas, tuberías y accesorios para tubería.

Primera década del siglo XXI:

Importadora Sabys García ha continuado su desarrollo ampliando su portafolio de clientes y servicios, enmarcado dentro de una política de mejora continua en busca de trasladar a sus clientes el servicio de suministro de materiales con valores agregados de servicio pre y post-venta.

Imposabys cuenta actualmente con su aliado estratégico Oxy Supply Inc. En Estados Unidos, lo que le permite brindarle al cliente final un servicio más completo con alternativas de negocios en términos INCOTERMS.

En la actualidad Imposabys es representante de fabricantes de clase mundial como KF Industries, Circor Energy (Mallard, Hydroseal), Alco Valves, HYLOK,

distribuidor autorizado de IFC, AOP Industries, Apollo Valves, Maass Flange, WFI International, entre Otros.

4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Se ajustó la Misión, la Visión y los valores corporativos de acuerdo al objeto social de la organización, y se divulgó al personal, posteriormente se hizo una evaluación para medir el conocimiento de estas directrices.

4.5.1 Misión

En IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA., Suministramos tubos, válvulas, accesorios y equipos para el desarrollo de proyectos y mantenimiento de los mismos, con el mejor valor para la industria, haciendo énfasis en el área de los hidrocarburos y generación energética.

Logrando el reconocimiento por brindar un servicio que cumple altos estándares, comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes por medio de un sistema de gestión de calidad, en un ambiente altamente competitivo. Motivados por la rentabilidad y sostenibilidad del negocio e interesándonos en el nivel de calidad de vida de nuestro grupo de trabajo y la satisfacción de socios y clientes.

4.5.2 Visión

Convertirnos en un proveedor modelo para la industria nacional a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos, posicionando y consolidando nuestros servicios y marcas representadas; expandiéndonos hacia nuevos mercados latinoamericanos atendiendo operaciones desde nuestra bodega en zona franca.

4.5.3 Valores corporativos

✓ CALIDAD

Realizamos nuestro trabajo con excelencia.

✓ RENTABILIDAD

Generamos utilidades para promover el desarrollo y la prosperidad colectiva.

✓ RESPONSABILIDAD SOCIAL

Reconocemos las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés asumiendo consecuentemente el impacto de nuestras acciones, siempre buscando el beneficio común.

✓ COMPROMISO CON LA SATISFACCIÓN

Compromiso permanente por el mejoramiento continuo de los procesos, para cumplir las expectativas de nuestros clientes. Logrando la satisfacción total de los mismos.

✓ INTEGRIDAD

Somos concordantes entre la forma de pensar y actuar, sin importar la situación que se afronte.

✓ ÉTICA

Actuamos con justicia, honestidad, rectitud y transparencia.

4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La empresa se divide en Ocho áreas principales, las cuales están a cargo de las siguientes Gerencias:

Gerencia Administrativa y Financiera:

Área administrativa y de Recursos Humanos, Área contable y Financiera, Área de Calidad.

Gerencia Comercial y de Logística:

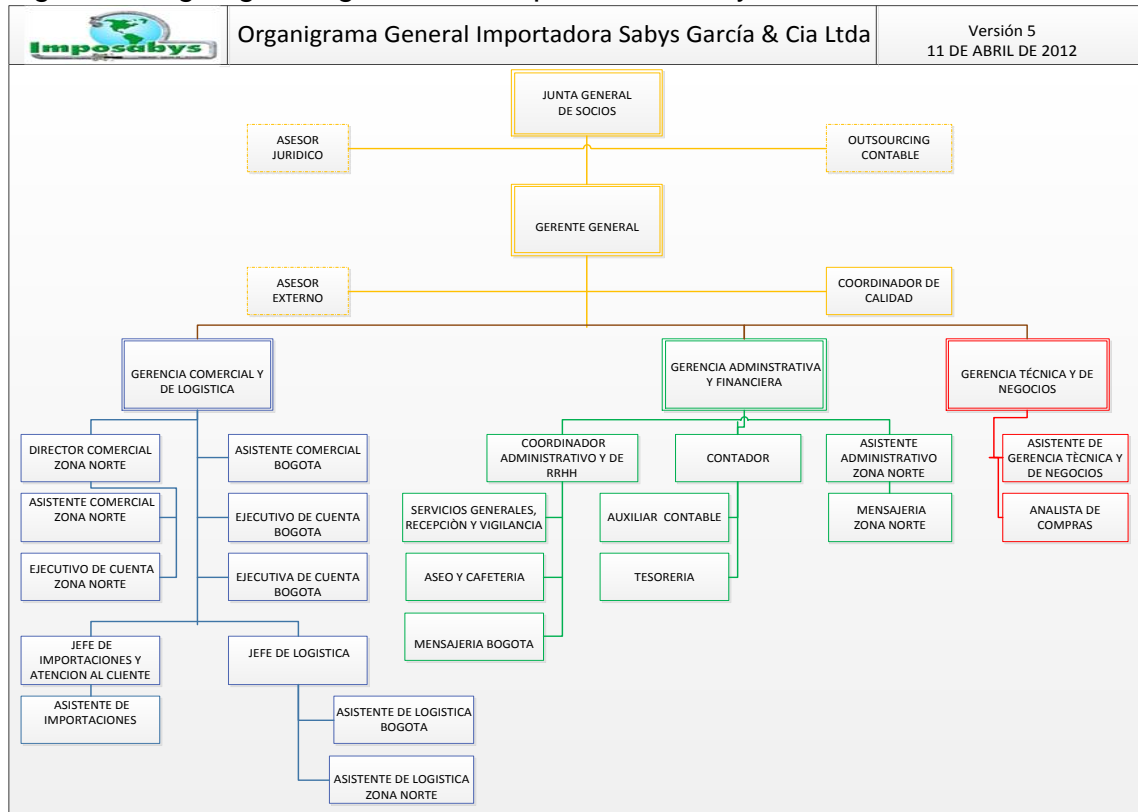
Área comercial, Área de importaciones, Área de Logística, Área de Atención al cliente.

Gerencia Técnica y de Negocios:

Área Comercial, Área Compras.

El organigrama de Importadora Sabys García es el siguiente:

Figura 2. Organigrama general de Importadora Sabys García & Cia Ltda



Fuente: Autor

4.7 LÍNEA DE SUMINISTROS

Impo Sabys Válvulas.

Impo Sabys Tuberías.

Impo Sabys Accesorios para tubería.

Impo Sabys Conectores para tubing (racores).

Impo Sabys Tubing para líneas de instrumentación.

4.8 PRINCIPALES CLIENTES

En los últimos años hemos suministrado materiales para los proyectos y el mantenimiento a empresas líderes como:

- ✓ Pacific Rubiales Energy
- ✓ Ecopetrol
- ✓ Gas Natural
- ✓ Equion
- ✓ Petrotiger
- ✓ Emerald Energy
- ✓ Mansarovar Energy Colombia.
- ✓ Hocol
- ✓ Petrominerales
- ✓ Monomeros
- ✓ Tipiel
- ✓ Ismocol

5. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

El procedimiento metodológico que se empleó para el desarrollo de este proyecto, se describe a continuación y está basado en el ciclo Deming descrito en el marco teórico:

5.1 PLANEAR

5.1.1 Diagnóstico Inicial

Se busca identificar el estado actual de la empresa en la parte organizacional y respecto a los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2008.

Involucra las siguientes actividades:

- Evaluación del cumplimiento de los requisitos en los procesos a nivel general.
- Revisión de los documentos y registros existentes.
- Identificación de los procesos claves dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

5.1.2 Planificación

En esta etapa se establecerán los procesos gerenciales, operativos y de apoyo, se realizan las siguientes actividades:

- Revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores.
- Diseñar la política, objetivos de calidad e indicadores de gestión.
- Organizar los grupos primarios, sus integrantes, responsabilidades, plan de trabajo, entre otros.
- Definir los procesos que harán parte del SGC (Alcance del SGC).
- Se realizará la caracterización de cada uno de los procesos que intervienen en la prestación del servicio.

5.2 HACER

5.2.1 Documentación

El objetivo de esta etapa es adecuar los documentos existentes y generar los documentos adicionales que sean necesarios, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008. Involucra las siguientes actividades:

- Construir la metodología para la elaboración y el control de los documentos y registros: Guía de elaboración de documentos.
- Revisar los documentos existentes y diseñar los necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008.
- Elaboración del Manual de Calidad.

En esta etapa se controlarán todos los documentos tanto internos como externos que influyan en la prestación del servicio. Dicho control se llevará a cabo en el listado maestro de documentos del SGC.

5.2.2 Sensibilización y Capacitación

Teniendo en cuenta que un proyecto de estas características involucra a todo el personal de la empresa, resulta importante e indispensable realizar jornadas de sensibilización y capacitación con el objetivo de proporcionarles información sobre el tema de calidad, aclarando el papel de cada uno en el proceso, sus responsabilidades, etc. Cabe notar que esta etapa se debe desarrollar a lo largo de todo el trabajo y su cumplimiento se reflejará en el formato de capacitaciones internas con sus respectivos anexos y firmas de soporte.

5.2.3 Implementación

En esta etapa se realiza la socialización de los documentos y registros elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos de IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA obtenga el conocimiento necesario y se adopte en el desarrollo de sus tareas. Las actividades que se llevan a cabo en la etapa de implementación son las siguientes:

Principalmente se realiza la socialización del procedimiento de control de documentos internos y externos, con el fin de aplicar en cada etapa del proceso.

- Desarrollar actividades de socialización de la documentación en cada proceso, en este punto se pretende conferirle a cada líder del proceso la documentación controlada por medio del acta de entrega de documentos, la cual es una evidencia de entrega y cumplimiento de las políticas que en esta se encuentran.
- Socialización de las directrices del SGC (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad), después de ser aprobadas por la alta dirección se procederá a socializar dichas directrices, con el fin de que todos las conozcan y en caso de haber aportes se realizaran los cambios pertinentes inmediatamente.
- Capacitar en la elaboración de informes, seguimiento de no conformidades, elaboración de acciones preventivas y correctivas, entre otros, basados en el procedimiento de producto o servicio no conforme. No solo se harán capacitaciones basadas en Calidad, sino que también se realizaran capacitaciones técnicas y las que sean necesarias para prestar un mejor servicio.
- Realizar ajustes a los documentos en caso de ser necesario, estos ajustes tendrán que ser aprobados por el representante de la dirección en las reuniones del comité de calidad.

5.3 VERIFICAR

5.3.1 Evaluación

En esta etapa se evalúa el sistema, verificando el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008. Las actividades que involucran la evaluación son las siguientes:

- Revisión del Sistema por parte de la Dirección.
- Desarrollo de dos auditorías internas, basados en el procedimiento para la realización de **auditorías internas**.

5.4 ACTUAR

5.4.1 Plan de mejora

- Elaboración e implementación de los planes de mejoramiento producto de las dos (2) auditorías.

6. DIAGNÓSTICO INICIAL

Esta actividad se realizó aproximadamente en un mes y medio, contando con la participación activa de todo el personal de Imposabys.

6.1 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Para realizar este tipo de diagnóstico el cual se basa en la parte funcional y cultural de la empresa, se decidió realizar una matriz DOFA, la cual nos permite evidenciar la situación de la empresa tanto internamente (Debilidades y Fortalezas) como externamente (Amenazas y Oportunidades.):

Tabla 2: Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Falta de Comunicación entre procesos.• Resistencia al cambio por parte del personal en general.• Los procesos no están delimitados en su totalidad.• Falta de directrices para realizar las labores que generan impacto en la prestación del servicio.• Falta planeación a la hora de presentar licitaciones.• Las responsabilidades de cada cargo no están bien definidas.• Falta de capacitación en algunos cargos, que demandan de un conocimiento técnico del negocio.• Falta evaluación de los proveedores.	<ul style="list-style-type: none">• Generar un valor agregado que diferencie la Compañía de la Competencia.• Disposición por parte de la alta dirección para implementar el SGC.• Alta demanda de los materiales suministrados por Imposabys debido al auge del sector petrolero y energético.• Alta participación en licitaciones para el sector petrolero.• Alta probabilidad de Certificación.

Fuente: Autor

Tabla 2: (Continuación)

Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de la alta Gerencia para implementar y Certificar el SGC. • Buen ambiente de Trabajo. • Manejo de negocios con clientes reconocidos en la industria petrolera. • Posee una sede en Barranquilla y próximamente una bodega en Zona Franca Cartagena. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cumplimiento de los tiempos de entrega de los pedidos. • Bajos precios de la competencia. • Certificación de otras empresas del mismo sector.

Fuente: Autor

De acuerdo al análisis DOFA, se prescribieron las siguientes estrategias para tenerlas en cuenta en el transcurso de la implementación del SGC:

- Desarrollar un plan de capacitación que le permita al personal de Imposabys mejorar las falencias en la formación de los encargados de los procesos.
- Concientizar al personal de la importancia de la calidad y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Implementar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad en Importadora Sabys García basado en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008.
- Delimitar cada uno de los procesos de la Compañía con el fin de definir responsabilidades.

6.2 DIAGNÓSTICO DE CALIDAD

Para este diagnóstico se contó con la participación de todo el personal, al cual se le realizó una encuesta basada en los lineamientos y requisitos de la NTC-ISO 9001:2008.

6.2.1 Consideraciones Previas a la Fase de Diagnóstico

Antes de empezar a desarrollar el diagnóstico es necesario sensibilizar al personal con el fin de que no perciban como una evaluación a su trabajo sino como una oportunidad de mejora, esto ayudará a encontrar con mayor facilidad los puntos críticos de la empresa en cuanto a los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008.

¿Qué es la fase de diagnóstico?

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto la cual se convierte en la radiografía de Importadora Sabys García respecto al grado de aplicación de la norma NTC-ISO 9001:2008.

¿Por qué es conveniente realizar la fase de diagnóstico?



Es conveniente aplicar esta fase, porque permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la Compañía y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008 Se convierte a su vez en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad e identifica y facilita la priorización de las oportunidades para la mejora.

6.2.2 Metodología de la fase de diagnóstico

La metodología utilizada para desarrollar la fase de diagnóstico en importadora Sabys García, consistió en indagar en cada puesto de trabajo sobre la existencia de los requisitos de la norma y como se realizaba la evidencia para establecer el cumplimiento.

En la siguiente tabla se describe la metodología aplicada para este propósito:

Tabla 3: metodología para el diagnóstico

Metodología para el diagnóstico		
Entradas	Actividades	Salidas
1. Lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008. 2. Documentación existente. 3. Personal a cargo de cada proceso	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Planificar la realización del diagnóstico</div> 	Informe y conclusiones del diagnóstico.
	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ejecutar el diagnóstico</div> 	
	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Resultado e informe del diagnóstico</div>	

Fuente: Autor

MODELO DEL DIAGNÓSTICO:

Como se observa en la Tabla 4 y 5 se establece el modelo el cual recopila la información necesaria en cuanto a los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008.

El modelo consta del número consecutivo de la pregunta, el numeral de la Norma, el requerimiento de la norma, el grado de cumplimiento de este lineamiento y la evidencia de la afirmación. Dándole valores de cumplimiento tal como se muestra a continuación:

Tabla 4. Valores de cumplimiento

Valor	Descripción
0	No sabe(NS)
1	No se cumple(NSC)
2	Se cumple insatisfactoriamente(SCI)
3	Se cumple aceptablemente(SCA)
4	Se cumple en alto grado(SCAG)
5	Se cumple plenamente(SCP)

Fuente: Autor

Tabla 5. Diagnóstico del SGC según los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008.

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA. SEGUN LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC-ISO 9001:2008										
ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
	4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
	4.1	Requisitos Generales								
1	A	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)			X					X
2	B	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos.			X				X	
3	C	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz de los procesos ya están definidos.		X					-	-
4	D	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.				X			X	
5	E	Se realiza seguimiento y medición a los procesos.		X					-	-
6	F	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos.			X				-	-
7		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.			X				-	-
8		En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.				X			-	-

ITE M	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
	4.2	GESTIÓN DOCUMENTAL								
	4.2.1	GENERALIDADES								
9	a	La política y los objetivos de calidad están documentados.				X				X
10	b	Existe un manual de calidad			X					X
11	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (control de documentos, control de producto no conforme, control de registros, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad.)		X					-	-
12	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.			X					X
13		Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTC ISO 9001:2008.		X					-	-
	4.2.2	MANUAL DE CALIDAD								
14		Está documentado el Manual de la Calidad			X					x
15	a	Incluye el alcance y las exclusiones			X					x
16	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.		X						x
17	c	Incluye la secuencia e interacción de los procesos.			X					x
	4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS								
18	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.		X					-	-
19	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reaprobación de los documentos.		X					-	-
20	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente		X					-	-
21	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.		X					-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
22	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos.		X						-	-
23	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.		X						-	-
24	g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación adecuada de los que se conservan.		X						-	-
	4.2.4	CONTROL DE REGISTROS									
25		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad y eficacia del sistema de gestión de calidad.			x						x
26		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición final de los registros.		X						-	-
	5	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN									
	5.1	compromiso de la dirección									
27	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.				x				x	
28	b	Se ha establecido la política de la calidad				x					x
29	c	Se han establecido los objetivos de calidad.				x					x
30	d	Se han realizado las revisiones por la dirección.		X						-	-
31	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del SGC.					x			x	
	5.2	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE									
32		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción.			x					x	
33		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.				x				x	x
34		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente.			x					x	
35		Se rinden cuentas a la comunidad y organismos de control.				x				X	

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
	5.3	Política de calidad								
36	A	Es adecuada a la misión de la entidad.				x				X
37	B	Está comprometida con el cumplimiento de los requisitos del cliente y la mejora continua del SGC.				X			X	
38	C	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad				x				x
39	D	Es comunicada y entendida por toda la organización.			x				X	
40	E	Se revisa para su adecuación continua		x					-	-
	5.4	Planificación								
	5.4.1	objetivos de calidad								
41		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes para la organización.			x					x
42		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos de producto y/o servicio.			x					x
43		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de calidad.			x					x
44		En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.			x				X	
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad.								
45	A	Se ha establecido en la planificación de la calidad, el cumplimiento al numeral 4.1 (requisitos generales.)			x				X	
46	B	se ha establecido en la planificación de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.		x					-	-
	5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación.								
	5.5.1	Responsabilidad y Autoridad								
47		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.			x					x
48		Han sido comunicadas dentro la organización las responsabilidades y autoridades.		x					-	-
	5.5.2	Representación por la dirección								
49		Esta designado formalmente ante la organización.		x					-	-
50		Es un miembro de la dirección					x		X	

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
51	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.		x						-	-
52	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.		x						-	-
53	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.		x						-	-
	5.5.3	Comunicación									
54		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización, considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.		X						-	-
	5.6	Revisión por la dirección									
	5.6.1	Generalidades.									
55		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al SGC.		X						-	-
56		La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X						-	-
57		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora.		X						-	-
58		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad.		X						-	-
59		Se mantiene registro de la revisión por la dirección.		X						-	-
	5.6.2	Información de entrada para la Revisión									
60	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías.		X						-	-
61	b	Se analiza en las revisiones los resultados de la retroalimentación de los clientes		X						-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
62	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio.		X						-	-
63	d	se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas		X						-	-
64	e	Se consideran en las revisiones las acciones de seguimiento de revisiones anteriores.		X						-	-
65	f	se consideran en las revisiones los cambios que afectarían al SGC.		X						-	-
66	g	Se consideran las recomendaciones para la mejora.		X						-	-
	5.6.3	Resultados de la revisión.									
67	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora, del SGC y sus procesos.		X						-	-
68	b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones de mejora del producto /servicio en relación con los requisitos del cliente.		X						-	-
69	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la necesidad de los recursos.		X						-	-
	6	Gestión de recursos									
	6.1	Provisión de Recursos									
70	a	La organización proporciona los recursos para implementar y mantener el SGC Y mejorar continuamente su eficacia.				X			X		
71	b	La organización proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.			x					-	-
	6.2	Recursos Humanos									
	6.2.1	Generalidades									
72		Todo el personal que labora en la organización es competente de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.			x						x
	6.2.2	Competencia, Formación, y toma de conciencia									
73	a	Se determinan las competencias necesarias para el personal que realizan trabajos que afectan la calidad del producto o servicio.			x						x
74	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades.			x						x

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
75	C	Se evalúan las acciones tomadas en términos del impacto en la eficacia del sistema de gestión de calidad.		x						-	-
76	D	Se concientiza al personal de la pertinencia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.		x						-	-
77	E	Se tiene registro de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que labora en la organización.			x						x
6.3 INFRAESTRUCTURA											
78	A	Se ha determinado cual es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del cliente.			x					x	
79	B	Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad del producto y/o servicio.			x					x	
80	C	Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.			x					x	
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO											
81		Se identifican las condiciones de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		x						-	-
82		Se gestionan las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		x						-	-
7 Realización del producto											
7.1 Planificación de la realización del producto o Prestación del servicio.											
83		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales).		x						-	-
84		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.		x						-	-
85		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1).		x						-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
86	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio.			x					x
87	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio.			x				X	
88	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.			x				X	
89	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.			x					x
	7.2	Procesos relacionados con el cliente								
	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto								
90	a	La organización a determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.		x					-	-
91	b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.			x				-	-
92	c	la entidad ha determinado requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto			x				X	
93	d	Se han identificado otros requisitos adicionales relacionados con el producto por parte de la organización.			x				X	
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto								
94	a	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto antes que la organización se comprometa a proporcionarlos al cliente.		x					-	-
95	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.			x				X	

ITE M	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
96	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.			x				x	
97		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones que estas revisiones originan.			x					x
98		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que el personal correspondiente sea consciente de esta modificación.			x					x
	7.2.3	Comunicación con el cliente								
99	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto.			x				x	
100	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a las consultas, contratos, atención de pedidos y modificaciones (antes de la prestación del servicio).			x				x	
101	c	Se han determinado implementado disposición eficaz para la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias.(después de la prestación del servicio)		x					-	-
	7.4	Compras								
	7.4.1	Proceso de Compras								
102		Se asegura la organización de que el producto adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables. Las disposiciones aplicables.		x					x	
103		Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.		x					x	

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
104		Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la organización y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).		x						-	-
105		Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.		x						-	-
106		Están definidos los criterios de selección de los proveedores			x						x
107		Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores			x						x
108		Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven.		x						-	-
	7.4.2	Información de las compras.									
109	a	Se definen los requisitos para la aprobación del producto a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados.			x						x
110	b	Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor.		x						-	-
111	c	Se definen requisitos al proveedor de su sistema de gestión de la calidad.		x						-	-
112		La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor.			x					X	
	7.4.3	Verificación de los productos comprados.									
113		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones			x					X	
114		Si la organización o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto.		x						-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
	7.5	Producción y prestación de servicios								
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								
115		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.			x				x	
116	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)			x					x
117	b	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)			x					x
118	c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio			x				x	
119	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento		x					-	-
120	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición.		x					-	-
121	f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.			x					x
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio								
122		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).		x					-	-
123		La validación de muestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados		x					-	-
124	a,b,c	En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y el uso de métodos y procedimientos.		x					-	-
125	d	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.		x					-	-
126	e	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.		x					-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
	7.5.3	Identificación y trazabilidad								
127		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio		x					-	-
128		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento.		x					-	-
129		Se controla y registra la identificación única de producto.			x				X	
	7.5.4	Propiedad del cliente								
130		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.			x				X	
131		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.			x				X	
132		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso.			x				X	
133		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso.		x					-	-
	7.5.5	Preservación del producto								
134		Se preserva la conformidad del producto hasta el destino previsto.			x				X	
135		La preservación del producto incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.			x				X	
136		La preservación del producto incluye también a las partes constitutivas del mismo.			x				X	
	7.6	Control de los equipos de medición y seguimiento								
137		Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto con los requisitos.		x					-	-
138		Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos.		x					-	-
139	a	Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales.		x					-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
140		Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración.		x						-	-
141	b	Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario.		x						-	-
142	c	Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración		x						-	-
143	d	Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración		x						-	-
144	e	Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento		x						-	-
145		Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición.		x						-	-
146		Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme con los requisitos.		x						-	-
147		Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto.		x						-	-
148		Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista.		x						-	-
149		Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario.		x						-	-
	8	Medición, análisis y mejora									
	8.1	Generalidades									
150		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.		X						-	-
151	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto.		X						-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DCTO	
152	b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.		X						-	-
153	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.		X						-	-
154		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.		X						-	-
	8.2	Seguimiento y medición									
	8.2.1	Satisfacción del cliente									
155		Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.		X						-	-
156		Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.		X						-	-
	8.2.2	Auditoría interna (de calidad)									
157		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.		X						-	-
158	a	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.		X						-	-
159	b	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.		X						-	-
160		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.		X						-	-
161		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.		X						-	-
162		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.		X						-	-

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
163		Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.		X						-	-
164		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.		X						-	-
165		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada.		X						-	-
166		Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.		X						-	-
167		Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas.		X						-	-
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos									
168		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.			X					X	
169		El sistema de evaluación demuestra la eficacia.		X						X	
170		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.		X						X	
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto.									
171		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto.			X					X	
172		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto.			X					X	
173		Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.		X						-	-
174		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto.			X						X

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
175		Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto.			X						X
176		Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas.			X					X	
177		Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente.			X					X	
	8.3	Control de producto no conforme									
178		Se identifica el producto no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.			X					X	
179		Se controla el producto no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.			X					X	
180		Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.		X						-	-
181	a.b.c	Se hace tratamiento de los productos no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.			X					X	
182		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.			X					X	
183		Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.			X					X	
184		Los productos corregidos se someten a una nueva verificación.			X					X	
185		Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto está en uso o ya fue entregado.			X					X	

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA	
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO
	8.4	Análisis de datos								
186		Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		X						- -
187		Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.			X					- -
188		Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		X						- -
189		Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.		X						- -
190	a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.		X						- -
191	b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto.		X						- -
192	C	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas.		X						- -
193	d	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.		X						- -
	8.5	Mejora								
	8.5.1	Mejora continua								
194		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección			X					X

ITEM	# NORMA	AFIRMACIONES	NS	NSC	SCI	SCA	SCAG	SCP	EVIDENCIA		
			0	1	2	3	4	5	VERBAL	DOCTO	
	8.5.2	Acciones correctivas									
195		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.		X						-	-
196		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada.		X						-	-
197		Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.		X						-	-
	8.5.3	Acciones preventivas									
198		Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.		X							
199		Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.		X						-	-
200		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.		X						-	-
201		Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas.		X						-	-
202		Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados.		X						-	-

Fuente: Autor

6.2.3 Análisis y conclusiones de los resultados

El análisis del diagnóstico se realizó para cada numeral de la norma, teniendo en cuenta los valores de cumplimiento y el número de preguntas en cada valor como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 4. Valores de cumplimiento

Valor	Descripción
0	No sabe(NS)
1	No se cumple(NSC)
2	Se cumple insatisfactoriamente (SCI)
3	Se cumple aceptablemente (SCA)
4	Se cumple en alto grado (SCAG)
5	Se cumple plenamente (SCP)

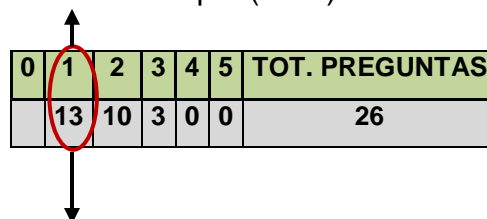
Fuente: Autor

VALORACIÓN: Hace referencia a la sumatoria del número de preguntas por cada descripción, por ejemplo:

Tabla 6. Valores de descripción

Valor de la descripción: 1=No se cumple (NSC)

0	1	2	3	4	5	TOT. PREGUNTAS
	13	10	3	0	0	26



Fuente: Autor

Sumatoria del número de preguntas que hay por cada descripción 1= no se cumple, tiene 13 preguntas o lineamientos que no cumple para el numeral 4 de la norma.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%): Hace referencia al porcentaje de cumplimiento del numeral de la norma según la valoración obtenida, ejemplo:

Tabla 6. (Continuación) Valores de descripción

1	2	3	4	5
50,0	38,5	11,5	0,0	0,0

Fuente: Autor



Esto hace referencia a que Imposabys no cumple los lineamientos del numeral 4 de la norma en un 50%.

A continuación se realiza el análisis de cumplimiento por cada numeral de la norma:

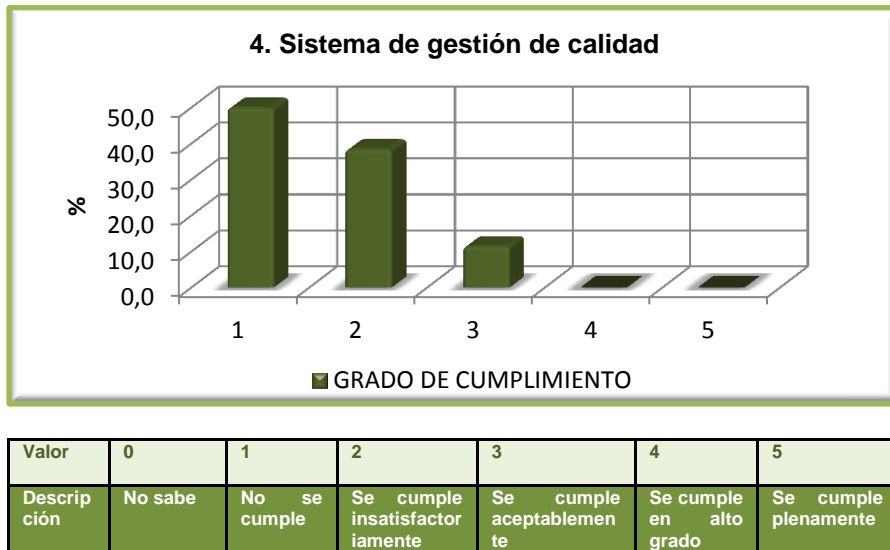
- **Grado de cumplimiento del numeral 4 (Sistema de Gestión de Calidad) de la norma y sus índices:**

Tabla 7. Diagnóstico del numeral 4

# NORMA	TÍTULO	VALORACIÓN							PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						
		0	1	2	3	4	5	TOT. PREG.	0	1	2	3	4	5	TOT. PREG. %
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		13	10	3	0	0	26		50	38,5	11,5	0	0	12,9
4.1	REQUISITOS GENERALES		2	4	2			8		25	50	25,0	0	0	-
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		11	6	1			18		61,1	33,3	5,6	0	0	-

Fuente: Autor

Figura 3. Sistema de gestión de calidad



Fuente: Autor

Conclusión: El numeral 4 de la norma NTC-ISO 9001 el cual se refiere al sistema de gestión de calidad, no se cumple en un 50% y un 38,5% se efectúa insatisfactoriamente, es decir, que existen documentos o el propósito de cumplir con los requisitos, pero no es concreto, solo el 11,5% cumple aceptablemente, debido a que la empresa demuestra interés y proporciona la información y los recursos necesarios requerida para implementar el sistema de gestión de calidad.

- **Grado de cumplimiento del numeral 4.1 (Requisitos Generales)**

Conclusión: En este numeral el 25% de los requisitos no se cumple, sin embargo el 50% cumple pero insatisfactoriamente, esto se debe a que se identificaron los procesos que le permiten a la empresa prestar el servicio. Por otra parte falta afianzar el flujo del proceso general y documentar esta información. Como se demuestra en la figura 4, el 25% se cumple aceptablemente, esto debido al interés que muestra la organización en lograr el objetivo general de la implementación del sistema.

Figura 4. Requisitos generales

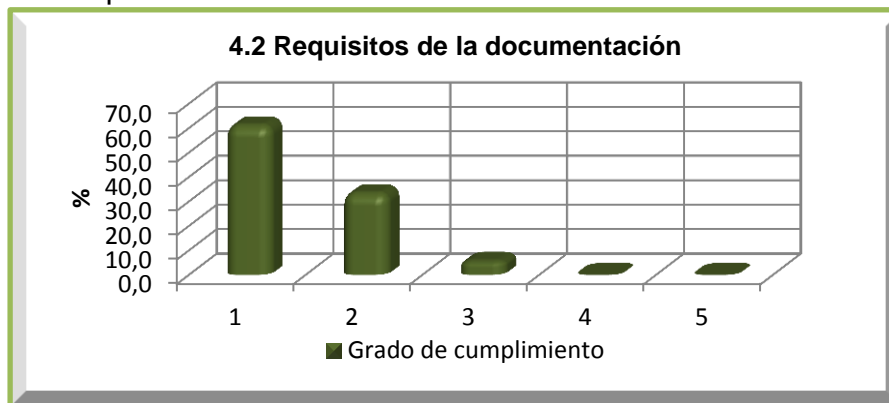


Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 4.2 (Requisitos de la documentación).**

Figura 5. Requisitos de documentación



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: En cuanto a los requisitos de la documentación no se cumple en un 61%. La documentación existente refleja un cumplimiento insatisfactorio del

33%, por consiguiente se hace necesario la realización y revisión de los procedimientos, registros y controles que exige este numeral.

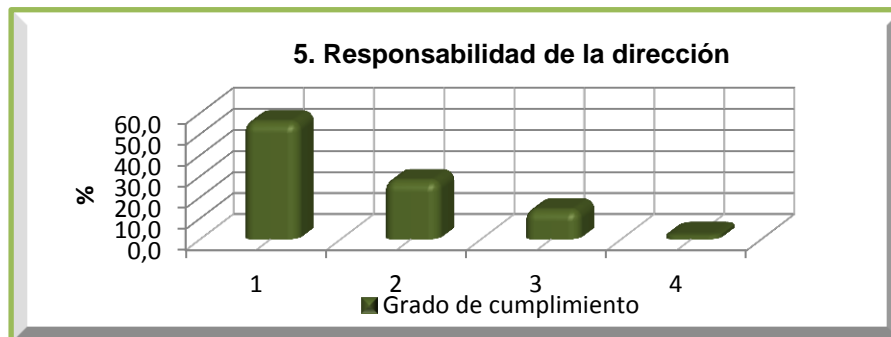
- **Grado de cumplimiento del numeral 5 (Responsabilidad de la dirección) de la norma y sus índices:**

Tabla 8. Diagnóstico del numeral 5

TABULACIÓN DE LA TABLA DE DIAGNÓSTICO															
# NORMA	TÍTULO	VALORACIÓN						PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)							
		0	1	2	3	4	5	TOT. PREG.	0	1	2	3	4	5	TOT. PREG. %
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		24	12	6	1	0	43	55,8	27,9	14	2,3	0	21,3	
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		1	3	1			5	20,0	60,0	20	0	0		
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE			2	2			4	0,0	50,0	50	0	0		
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD		1	1	3			5	20,0	20,0	60	0	0		
5.4	PLANIFICACIÓN		1	5				6	16,7	83,3	0	0	0		
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		6	1		1		8	75,0	12,5	0	12,5	0		
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		15					15	100,0	0,0	0	0	0		

Fuente: Autor

Figura 6. Responsabilidad de la dirección



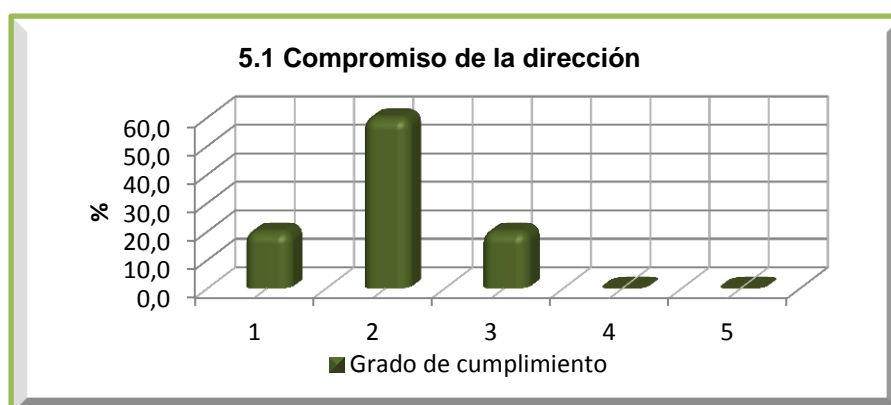
Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Conclusión: El diagnóstico realizado en el numeral 5 (Responsabilidad de la dirección) de la norma NTC-ISO 9001:2008, se refleja el no cumplimiento de los requisitos con un porcentaje del 55,8, esto debido en gran parte a que no se realiza revisión por la dirección ni se ha delegado el representante respectivo.

El 27,9% que se cumple insatisfactoriamente, se ve reflejado en el compromiso que tiene la alta dirección en la implementación y posterior certificación del sistema.

- **Grado de cumplimiento del numeral 5.1 (Compromiso de la dirección):**

Figura 7. Compromiso de la dirección



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: En cuanto a este numeral existe un alto grado de compromiso de la dirección, el cual se ve reflejado en el 60% de cumplimiento insatisfactorio, sin embargo, faltan directrices que le permitan a la organización analizar y revisar su política y objetivos de calidad.

- **Grado de cumplimiento del numeral 5.2 (Enfoque al Cliente):**

Figura 8. Enfoque al cliente



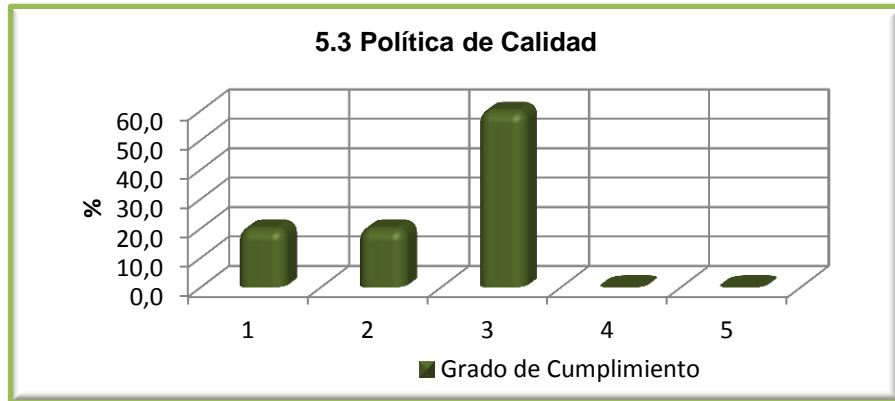
Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: El diagnóstico del numeral 5.2 enfoque al cliente, refleja un cumplimiento aceptable en un 50%, este resultado se debe a que cada persona que labora en la empresa tiene conocimiento de los requisitos que son fundamentales para la prestación y satisfacción de servicio al cliente, sin embargo no se ha documentado y no existe un mecanismo para medir el nivel de satisfacción.

- **Grado de cumplimiento del numeral 5.3 (Política de calidad):**

Figura 9. Política de Calidad



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: A lo largo del proyecto se ha desarrollado la política de calidad, la cual no está completamente definida y no se ha aprobado, ni comunicado al personal acerca de estas actividades, esto último es clave porque el personal tiene la capacidad de aportar sugerencias para realizar la adecuación de esta política.

Como se observa en la figura 9, se ha establecido un 20% de no cumplimiento de este ítem, un cumplimiento aceptable del 60%, así como un cumplimiento insatisfactorio del 20%.

- **Grado de cumplimiento del numeral 5.4 (Planificación):**

Figura 10. Planificación



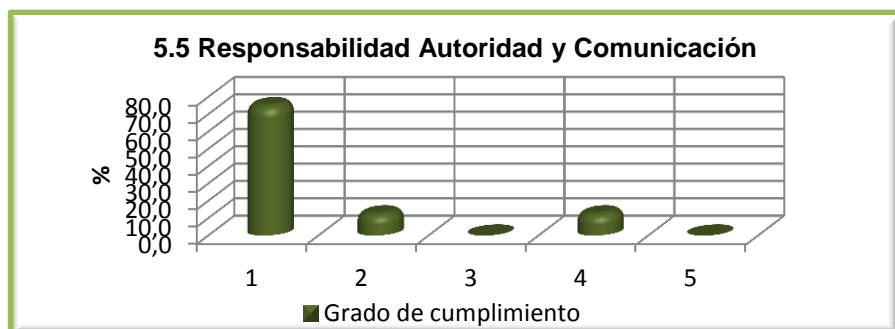
Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: Como nos muestra la figura 10, este numeral se cumple insatisfactoriamente en un alto grado, aproximadamente en un 80%, esto se debe a la falta de organización, que se mejorará al finalizar y analizar el diagnóstico inicial.

- **Grado de cumplimiento del numeral 5.5 (responsabilidad, autoridad)**

Figura 11. Responsabilidad Autoridad y Comunicación

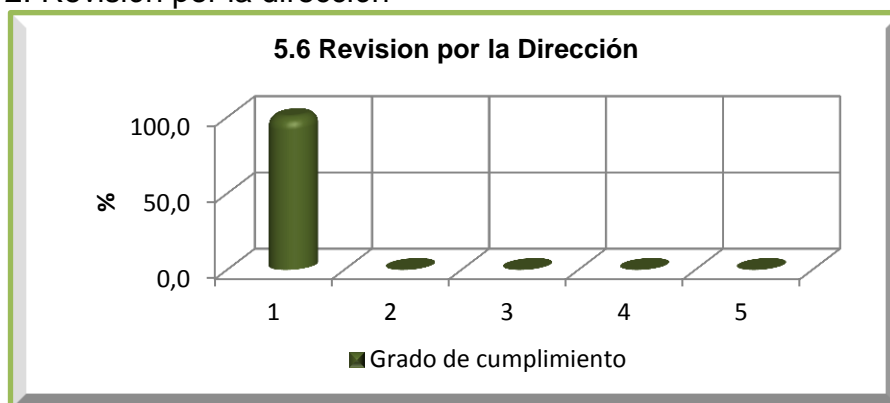


Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Conclusión: En este ítem de responsabilidad, autoridad y comunicación, se observa que no se cumple en un 75%, esto se debe a la inadecuada comunicación interna, además no se encuentran bien definidas las responsabilidades de la mayoría del personal. Se cumple en alto grado el 12,5%, debido a que existe concordancia de la alta dirección para definir el representante.

- **Grado de cumplimiento del numeral 5.6 (Revisión por la dirección):**

Figura 12. Revisión por la dirección



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: Este numeral de la norma no se cumple en un 100%, debido a que el sistema de gestión de calidad aún no ha sido ajustado y no existe información de entrada para revisión.

- **Grado de cumplimiento del numeral 6 (Gestión de los Recursos) de la norma y sus índices:**

Tabla 9. Diagnóstico del numeral 6

# NORMA	TÍTULO	VALORACIÓN						PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)							
		0	1	2	3	4	5	TOT. PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	TOT. PREG. %
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		4	8	1	0	0	13		30,8	61,5	7,7	0	0	6,4
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS			1	1			2		0,0	50,0	50	0	0	
6.2	RECURSOS HUMANOS		2	4				6		33,3	66,7	0	0	0	
6.3	INFRAESTRUCTURA			3				3		0	100	0	0	0	
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		2					2		100	0	0	0	0	

Fuente: Autor

Conclusión: Este numeral no se cumple en un 31% y el 62% se cumple insatisfactoriamente, aunque la empresa es consciente de que su personal tiene capacitarse constantemente, no existe una metodología que pueda identificar con exactitud en que necesita capacitación el trabajador correspondiente.

Figura 13. Gestión de los recursos

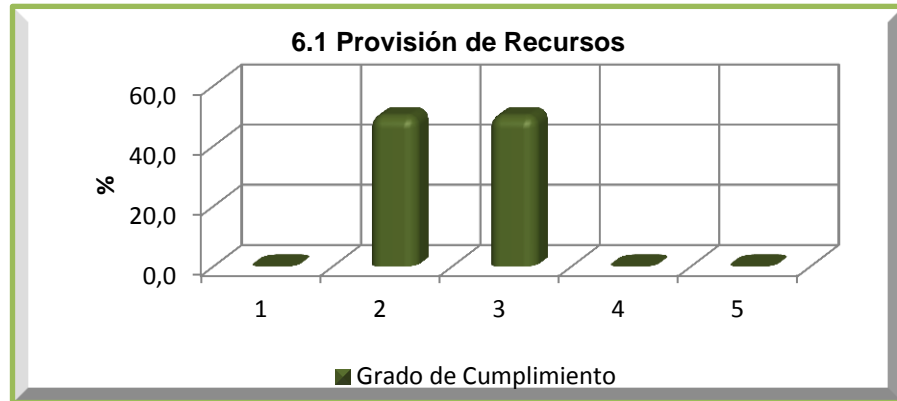


Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuentes: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 6.1 (Provisión de Recursos)**

Figura 14. Provisión de recursos



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: En este numeral hace referencia a la provisión de recursos, cumpliéndose insatisfactoriamente en un 50%, debido a que la alta dirección proporciona los recursos necesarios, sin embargo no se tiene claro los requisitos del cliente, por ende aunque se proporcione los recursos, no va a ser efectivo.

- **Grado de cumplimiento del numeral 6.2 (Recursos Humanos)**

Conclusión: Este numeral hace referencia al recurso humano de la organización. Se encuentra un grado de no cumplimiento del 33% y el 77% se cumple insatisfactoriamente, como se ilustra en la figura 15, esto se debe a que no se han desarrollado los requisitos que exige la norma tales como concientizar al personal de la y pertenencia que tiene para la empresa y viceversa, por otra parte falta definir las responsabilidades del personal.

Figura 15. Recursos humanos

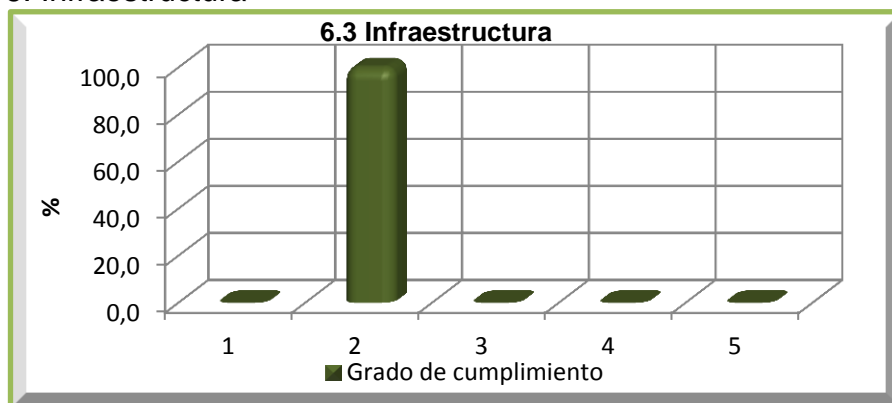


Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 6.3 (Infraestructura).**

Figura 16. Infraestructura



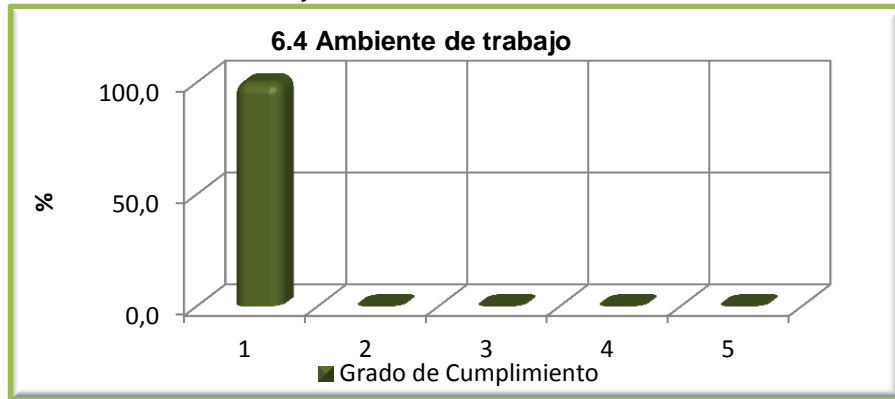
Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: En cuanto al numeral 6.3 se cumple insatisfactoriamente en un 100%, debido a que la mayoría de procesos posee la infraestructura necesaria sin embargo la bodega necesita un espacio suficientemente amplio para recibir todo el material y no depender de agentes externos.

- **Grado de cumplimiento del numeral 6.4 (Ambiente de Trabajo).**

Figura 17. Ambiente de trabajo



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: Aunque se identifican las condiciones para lograr la conformidad de los requisitos no se ha gestionado una mejora y no se han realizado los estudios pertinentes para medir la temperatura, humedad, iluminación y otras condiciones ambientales. En la figura 17 se observa un 100% de no cumplimiento.

- **Grado de cumplimiento del numeral 7 (Realización del producto) de la norma y sus índices:**

Tabla 10. Diagnóstico del numeral 7

# NORMA	TÍTULO	VALORACIÓN							PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)						
		0	1	2	3	4	5	TOT. PREG	0	1	2	3	4	5	TOT. PREG. %
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	0	37	30	0	0	0	67		55,2	44,8	0	0	0	33,2
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		3	4				7		42,9	57,1	0	0	0	
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		3	9				12		25,0	75,0	0	0	0	
7.4	COMPRAS		8	5				13		61,5	38,5	0	0	0	
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		10	12				22		45,5	54,5	0	0	0	
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN		13					13		100,0	0,0	0	0	0	

Fuente: Autor

Figura 18. Realización del producto



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Conclusión: en cuanto al numeral 7, la empresa no cumple en un 55% y solo el 44% se cumple insatisfactoriamente, en los siguientes puntos se explicara el porqué de esta insatisfacción de los requisitos que tienen que ver con la Realización del producto.

- **Grado de cumplimiento del numeral 7.1 (Planificación del Producto) de la norma:**

Conclusión: Este numeral se cumple insatisfactoriamente en un alto grado, aproximadamente el 57% y no se cumple en un 43%, debido a que no existe una buena planeación y no existen registros para determinar el cumplimiento de los requisitos del cliente. Ver figura 19.

Figura 19. Planificación del producto



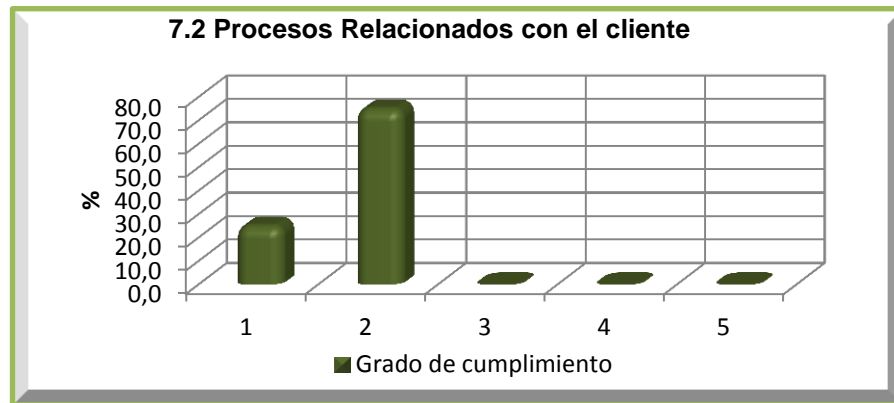
Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 7.2 (Procesos relacionados con el cliente) de la norma:**

Conclusión: En este numeral el 25% no se cumple y el 75% se cumple insatisfactoriamente. Se presentan problemas relacionados con la verificación de los requisitos del cliente y la comunicación del estado del pedido del cliente..

Figura 20. Procesos relacionados con el cliente



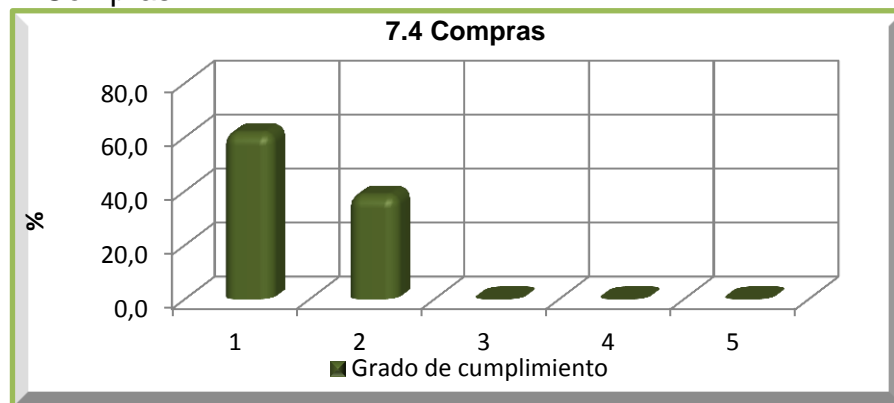
Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 7.4 (Compras) de la norma:**

Conclusión: No se cumple en un alto grado aproximadamente en un 61%, lo cual evidencia la falta de controles a los proveedores y seguimiento a la carga o material comprado.

Figura 21. Compras



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 7.5 (Producción y prestación del servicio) de la norma:**

Figura 22. Producción y prestación del servicio



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

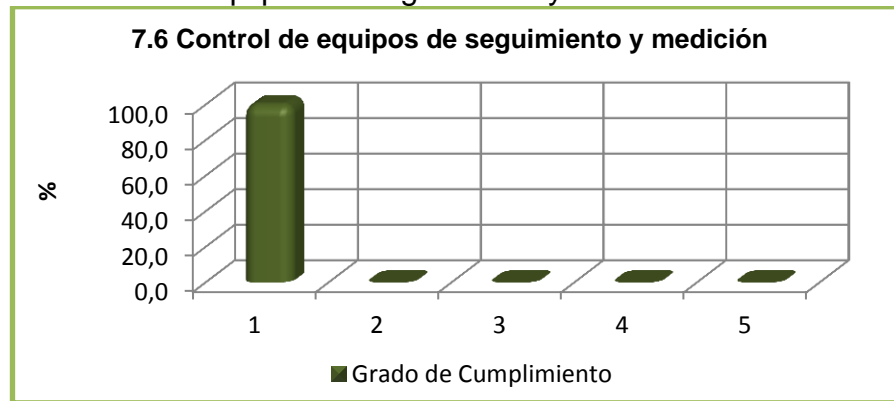
Fuente: Autor

Conclusión: La figura 22, nos muestra que aproximadamente el 46% de los requisitos pedidos en este numeral y que se pueden evidenciar en la tabla 4. Diagnóstico del SGC, no cumplen, y solo se cumple insatisfactoriamente en un 54%. Las mayores falencias se muestran en la falta de controles para las actividades de liberación y entrega del material al cliente.

- **Grado de cumplimiento del numeral 7.6 (Control de equipos de seguimiento y de medición.) de la norma:**

Conclusión: El grado de cumplimiento de este numeral es nulo, es decir, no se cumple en un 100%, esto debido a que Imposabys no posee equipos para realizar seguimiento y medición al material, se está analizando la posibilidad de excluir este numeral debido a que importadora Sabys no fabrica el producto, la empresa se basa en los requisitos que el cliente pide de cada material y en los certificados de calidad para comprobar su cumplimiento. Ver figura 23.z

Figura 23. Control de equipos de seguimiento y medición



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

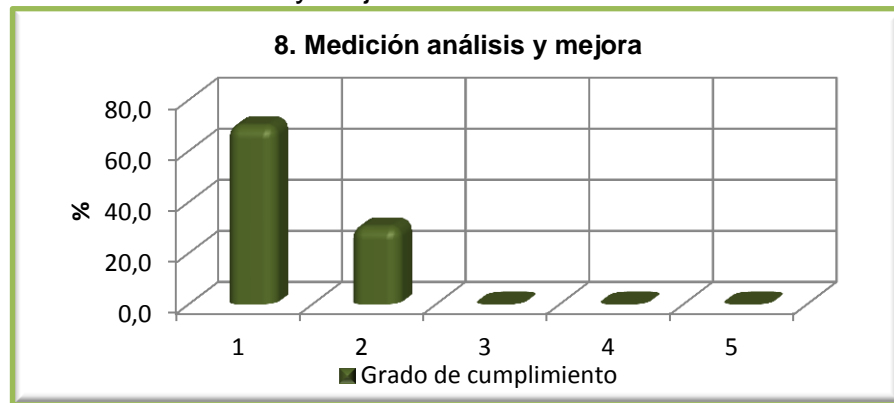
- **Grado de cumplimiento del numeral 8 (Medición análisis y mejora) de la norma:**

Tabla 11. Diagnóstico numeral 8

TABULACIÓN DE LA TABLA DE DIAGNÓSTICO															
# NORMA	TÍTULO	VALORACIÓN						PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)							
		0	1	2	3	4	5	TOT. PREG.	0	1	2	3	4	5	TOT. PREG. %
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA		37	16	0	0	0	53		69,8	30,2	0	0	0	26,2
8.1	GENERALIDADES		5					5		100	0,0	0	0	0	
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		16	7				23		69,6	30,4	0	0	0	
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		1	7				8		12,5	87,5	0	0	0	
8.4	ANÁLISIS DE DATOS		7	1				8		87,5	12,5	0	0	0	
8.5	MEJORA		8	1				9		88,9	11,1	0	0	0	

Fuente: Autor

Figura 24. Medición análisis y mejora



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

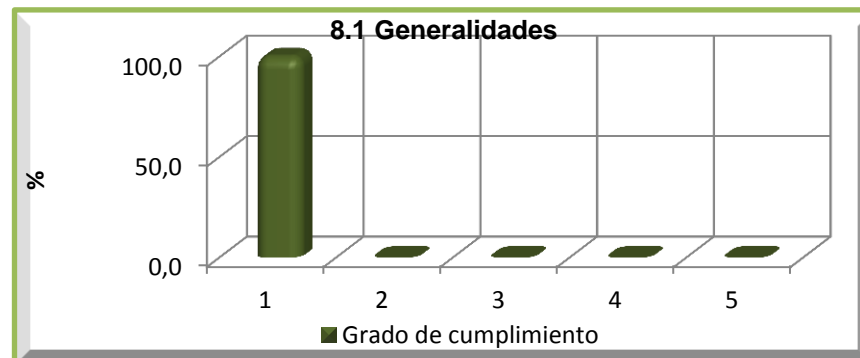
Fuente: Autor

Conclusión: En el numeral 8, se puede observar el no cumplimiento en un alto grado cerca de un 70%, debido a que se están tratando las no conformidades que se presentan, solo se toman acciones apaga incendios, pero no se realizan acciones correctivas y/o preventivas que eliminen la no conformidad de raíz.

• **Grado de cumplimiento del numeral 8.1 (Generalidades) de la norma:**

Conclusión: Este numeral hace referencia a la conformidad del sistema de gestión de calidad el cual hasta ahora está iniciando la etapa de diagnóstico, su cumplimiento es del 0%.

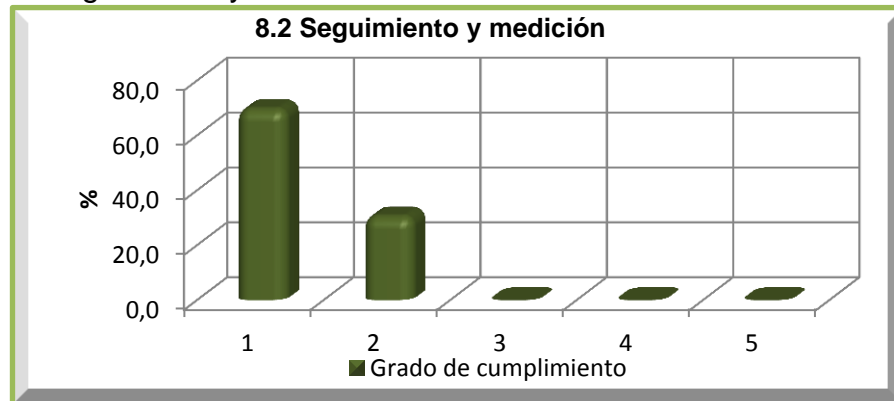
Figura 25. Generalidades



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

- **Grado de cumplimiento del numeral 8.2 (Seguimiento y medición) de la norma:**

Figura 26. Seguimiento y medición



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: Este ítem hace referencia al seguimiento que se le hace a la satisfacción del cliente, sin embargo falta implementar fuentes de entrada para realizar dicho seguimiento, tales como las encuestas de satisfacción al cliente. Por otra parte no se han realizado auditorías internas. La figura 26, nos muestra el no cumplimiento del 70% aproximadamente y un 30% de cumplimiento insatisfactorio

- **Grado de cumplimiento del numeral 8.3 (Control de producto no conforme) de la norma:**

Conclusión: En cuanto al producto no conforme importadora Sabys se dedica a suministrar soluciones rápidas a las no conformidades presentadas en la prestación del servicio, sin embargo existe la necesidad de afianzar el procedimiento, los registros correspondientes y la forma como se debe proceder. Ver figura 27.

Figura 27. Control de producto no conforme



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

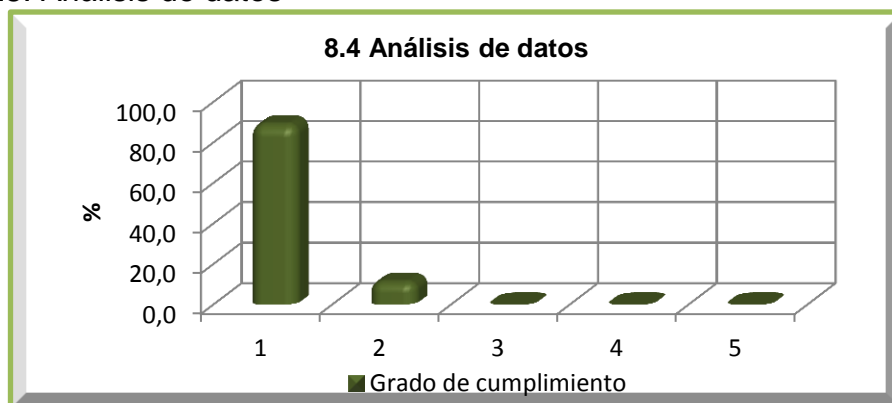
Fuente: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 8.4 (Análisis de datos) de la norma:**

Conclusión: Este ítem relaciona la implementación de indicadores de gestión de cada proceso, los cuales permiten analizar la información suministrada y obtener las respectivas conclusiones y acciones de mejora.

En la figura 28 se observa que este ítem no se cumple en un 88% debido a que no se han implementado los indicadores de cada proceso.

Figura 28. Análisis de datos

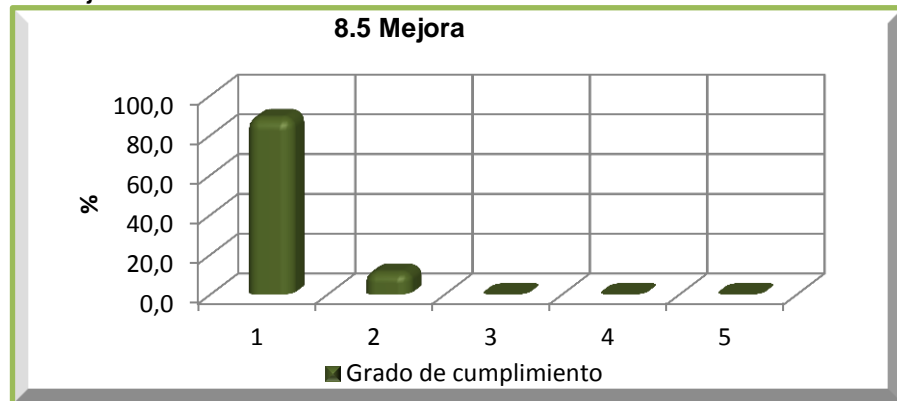


Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

- **Grado de cumplimiento del numeral 8.5 (Mejora) de la norma:**

Figura 29. Mejora



Valor	0	1	2	3	4	5
Descripción	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente

Fuente: Autor

Conclusión: Este numeral refleja la mejora, toma de acciones correctivas, acciones preventivas, las cuales no se cumplen en un 90%. Actualmente se implementa una solución apaga incendios.

- **Grado de cumplimiento de Diagnóstico Inicial**

Basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008, la Empresa Importadora Sabys García, no cumple los requisitos exigidos en un porcentaje promedio del 52.4%, tal como se muestra en la figura 30.

- **Porcentaje de no cumplimiento por cada numeral de la norma.**

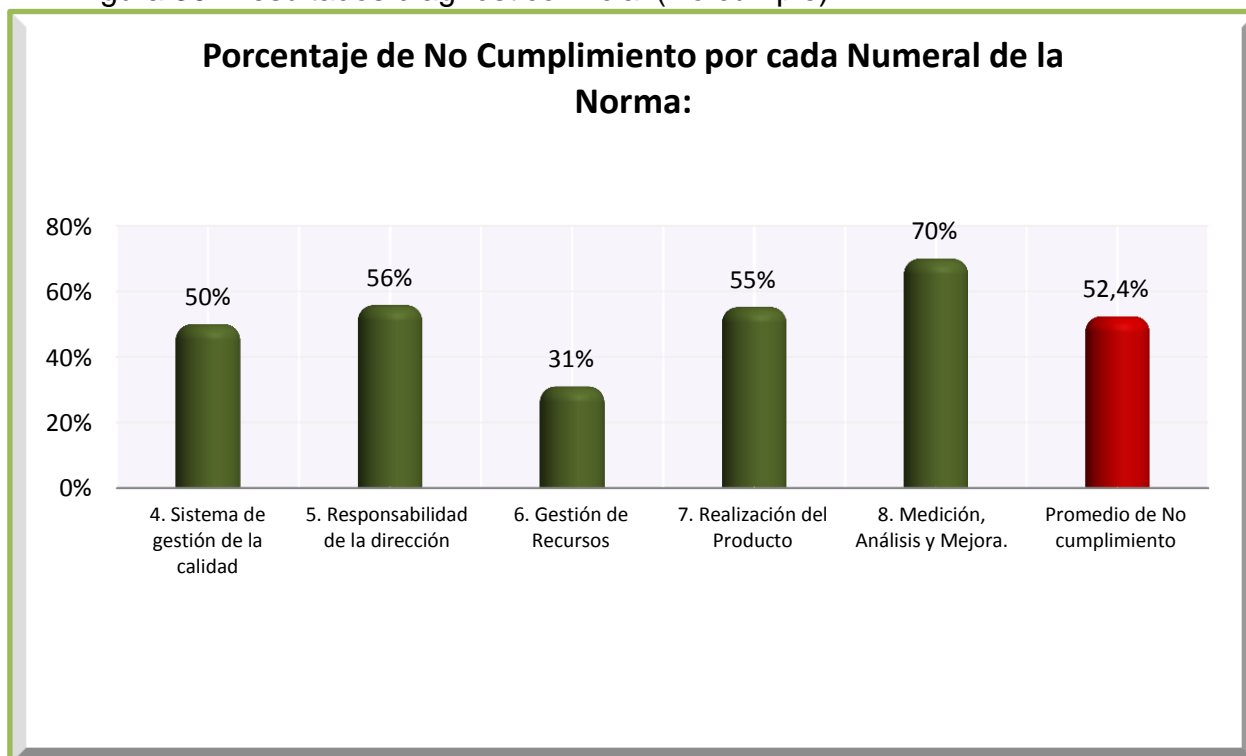
En la siguiente tabla se evidencia el porcentaje de no cumplimiento que presentó la empresa por cada numeral de la norma.

Tabla 12. Porcentaje de No Cumplimiento por cada numeral de la Norma.

Numeral de la Norma:	4. Sistema de gestión de la calidad	5. Responsabilidad de la dirección	6. Gestión de Recursos	7. Realización del Producto	8. Medición, Análisis y Mejora.
% de No Cumplimiento :	50%	55.8%	31%	55.2%	70%

Fuente: Autor

Figura 30. Resultados diagnóstico inicial (No cumple)



Fuente: autor

Por otra parte Importadora Sabys García cumple los requisitos insatisfactoriamente en un 41 %; este grado de cumplimiento nos muestra la existencia de algunos documentos o el cumplimiento de ciertos requisitos, sin embargo estos se deben revisar y adecuar para que su cumplimiento sea satisfactorio.

- **Porcentaje de Cumplimiento Insatisfactorio por cada numeral de la norma.**

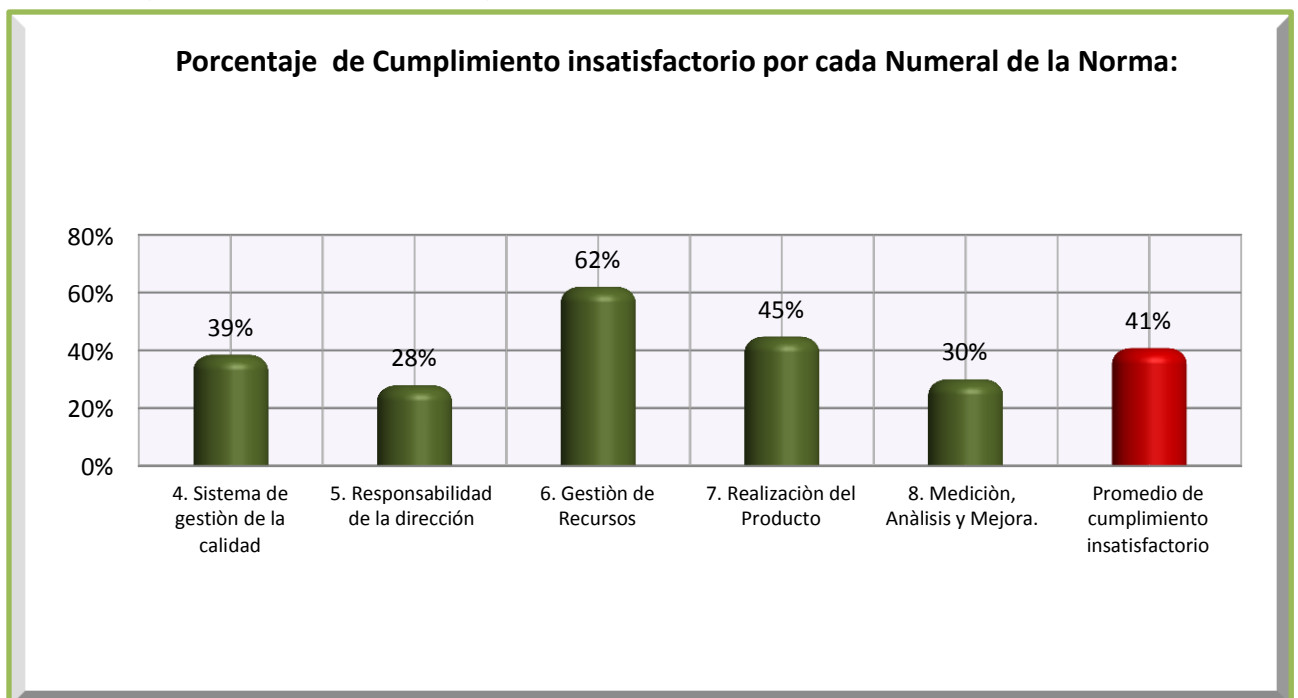
En la siguiente tabla se evidencia el porcentaje de cumplimiento insatisfactorio que presentó la empresa por cada numeral de la norma.

Tabla 13. Porcentaje de Cumplimiento insatisfactorio por cada numeral de la Norma.

Numeral de la Norma:	4. Sistema de gestión de la calidad	5. Responsabilidad de la dirección	6. Gestión de Recursos	7. Realización del Producto	8. Medición, Análisis y Mejora.
% Cumplimiento Insatisfactorio:	39%	28%	62%	45%	30%

Fuente: Autor

Figura 31. Resultados diagnóstico inicial (Se cumple insatisfactoriamente).



Fuente: Autor

6.2.4 Identificación de los procesos claves dentro del SGC.

La tabla 14 se basa en el diagnóstico inicial donde se describen los avances y las falencias que se detectaron en cada proceso.

Tabla 14. Avances y falencias del proceso en cuanto a los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2008.

PROCESO	AVANCES Y FALENCIAS DEL PROCESO EN CUANTO A LOS LINEAMIENTOS DE LA NTC-ISO 9001:2008
Administrativo y de Recursos Humanos	Este proceso en el momento de realizar el diagnóstico, cuenta con los perfiles de cargo, sin embargo no existe una evaluación de desempeño para medir las competencias del personal. Por otra parte se realizan capacitaciones al personal pero no existe un plan de capacitación anual, y no se tienen los registros de dichas capacitaciones. Importadora Sabys García cuenta con la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del cliente, sin embargo en los puestos de trabajo se evidencia falta de ergonomía y problemas de deslumbramiento.
Gestión de Calidad	En el momento de hacer el diagnóstico, este proceso no estaba, sin embargo surge la necesidad de crearlo con el fin de tener un mayor control de la calidad y del servicio prestado.
Atención al cliente	Este proceso, existía en conjunto con el proceso de importaciones sin embargo se decide separar para dar una mejor atención al cliente. No existe una encuesta que mida la satisfacción del cliente. El tiempo de respuesta para atender las quejas y reclamos de los clientes es extenso debido a las no conformidades del servicio. No existe el procedimiento de producto o servicio no conforme.
Importaciones	Este es uno de los procesos fundamentales en la prestación del servicio y por ende uno de los más complejos. En este proceso se realiza el seguimiento a la orden de compra, posee registros de todas las operaciones realizadas para dicha orden, sin embargo no está definido completamente el tiempo ni el lugar de almacenamiento, lo que ha generado pérdida de documentos.
Compras	Existe el procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores, sin embargo este no se aplica completamente. No está definida la manera como se verifica la no conformidad de los productos comprados después de ser entregados al cliente.
Logística	Existe el formato de inspección de materiales. Sin embargo hace falta capacitar al personal a cargo, en cuanto a especificaciones técnicas del producto, debido a que se han presentado varias inconformidades por parte del cliente debido a errores en dichas especificaciones. También falta control sobre proveedores logísticos.
Comercial	Se tiene el formato de cotización del cliente, el cual cuenta con los requisitos que el cliente requiere del producto. También se cuenta con el formato de seguimiento a la cotización del cliente. Falta control en las visitas a clientes
Contable y Financiero	En el momento de hacer el diagnóstico, estos dos procesos estaban separados, sin embargo se fusionaron con el fin de ser más eficientes. Este proceso no cuenta con el formato de solicitud de crédito de clientes. Este proceso está a cargo de ingresar todo el proceso de ventas y compras que genera la compañía en el software Fomplus.
Direccionamiento Estratégico.	Existe una gran disposición por parte de la compañía. No existe revisión por la dirección. No existe evidencia de las acciones correctivas o preventivas, basados en las no conformidades presentadas por el cliente. No existe representante de la dirección.

Fuente: Autor

7. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

Antes de empezar a desarrollar el proyecto en la Empresa Importadora Sabys García, se desarrolló junto con la Asesora externa un cronograma general teniendo en cuenta la metodología planteada; y de acuerdo a la experiencia se le otorgó una duración estimada en semanas a cada etapa. Tal como se muestra en la Tabla 15. Cronograma General de la Implementación.

Tabla 15. Cronograma General de la Implementación.

ACTIVIDAD	NOVIEMBRE 2011				DICIEMBRE 2011				ENERO 2012				FEBRERO 2012				MARZO 2012				ABRIL 2012			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Planear: Conocimiento, diagnóstico y planificación del SGC de la empresa																								
2. Hacer: Identificación de los procesos																								
3. Hacer: Documentación del sistema de gestión de calidad(SGC)																								
4. Hacer: Implementación y capacitación del Sistema de Gestión de Calidad.																								
5. Verificar y Actuar: Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad																								

Fuente: Autor

7.1 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN

La dirección estratégica de Importadora Sabys García, es consciente de la responsabilidad e importancia que tiene en la Implementación y posterior certificación del SGC, por tal razón proporciona evidencia por medio de su declaración efectuándola en su desarrollo e implementación.

La gerencia expresa su compromiso en el desarrollo, la implementación y la certificación del sistema de Gestión de calidad, así:

- ✓ Comunica a sus trabajadores la importancia de satisfacer los requisitos reglamentarios, legales, de la empresa y del cliente.
- ✓ Establecida la política de calidad se revisara cada año para asegurar su vigencia.
- ✓ Asegurar que se planifique el Sistema de Gestión de Calidad y se establezcan los objetivos de Calidad.
- ✓ Se realizaran por lo menos 10 revisiones por la dirección al año.
- ✓ Definir los niveles de autoridad y responsabilidades en todo el nivel de la organización.
- ✓ Realizar las actividades para fortalecer el proceso de comunicación interno.
- ✓ Establece y suministra los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa y la eficacia de los procesos.

7.1.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

En una reunión que contó con la presencia de la alta dirección, la Asesora Externa y el coordinador de Calidad, tal como se evidencia en el Acta de designación del representante de la Dirección (FO-CA-O37) (Ver Anexo A), se eligió para desempeñar esta labor al Ingeniero Víctor Hugo García, Gerente Técnico y de Negocios de la Compañía asignándole las responsabilidades que en esta acta se describen.

7.2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE Y LAS EXCLUSIONES DEL SGC

El alcance del sistema de gestión de calidad basado en la NTC-ISO 9001:2008, para la Empresa Importadora Sabys García es aplicable a los procesos de:

- Direccionamiento Estratégico.
- Proceso de Calidad.
- Proceso de Atención al cliente.

- Proceso Comercial.
- Proceso de Compras.
- Proceso de Logística.
- Proceso de Importaciones.
- Proceso administrativo y de Recursos Humanos
- Proceso Contable y Financiero.

Las Exclusiones del SGC para la Importadora Sabys García según los requisitos de la Norma y debido al objeto social son los siguientes:

- ✓ 7.3 Diseño y Desarrollo: Debido a que importadora Sabys García no realiza actividades de diseño y desarrollo en las actividades necesarias para la prestación de servicio de importación y comercialización de válvulas y accesorios para el sector energético.
- ✓ 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: Se excluye este requisito debido a que importadora Sabys García no posee equipos de seguimiento y medición de los materiales, este seguimiento y medición es hecho por el proveedor, al cual se le solicita los certificados de calidad del material, con el fin de evidenciar el cumplimiento con los requisitos del cliente.

Las anteriores exclusiones no afectan la capacidad ni la responsabilidad de IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA., para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

La metodología utilizada para establecer la Política y los Objetivos de Calidad fue la siguiente:

- Diseñar junto con la asesora externa un bosquejo de la política y sus objetivos de calidad basado en el objeto social de la compañía y los requisitos del cliente para presentarlo a la alta Dirección.

- Dar a conocer las características de la política y los objetivos de calidad de acuerdo con los requisitos 5.3 y 5.4.1 de la norma NTC ISO 9001:2008.
- Reunión del comité de calidad y las gerencias para definir la política y los objetivos de calidad.
- Revisión y aprobación por parte del Comité de calidad.
- La política de Calidad es comunicada y entendida dentro de la organización, revisada y adecuada a los objetivos de la organización.

7.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Conscientes del impacto de nuestro trabajo en la actividad de nuestro cliente, orientamos nuestro labor al cumplimiento de sus expectativas, guiados por un sistema de gestión de calidad basado en procesos, manteniendo en nuestra organización un política de mejora continua a nivel individual y colectiva, siendo parte de una cadena de suministro confiable como el eslabón más fuerte de la misma.

Nos comprometemos a:

- ✓ La satisfacción del cliente: Nuestro compromiso permanente por el mejoramiento continuo de los procesos para cumplir las expectativas de nuestros clientes logrando la satisfacción total de los mismos.
- ✓ La rentabilidad y sostenibilidad del negocio: Generamos utilidades para promover el desarrollo y la prosperidad colectiva.
- ✓ Sistema de gestión en calidad: Compromiso bajo las normas de calidad.
- ✓ Comunicación eficaz y amable: Comunicamos todo de manera sincera, sencilla, precisa, oportuna y personalizada.
- ✓ Informar el estado de la ejecución del suministro.
- ✓ Gestión de proveedores: Un sistema de selección, calificación y contratación.

7.4 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Tabla 16. Definición de Objetivos de Calidad.

DIRECTRIZ	OBJETIVO DE CALIDAD
Gestión de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir materia prima y servicio de calidad, mediante la evaluación y selección adecuada de los proveedores. • Obtener de nuestros proveedores productos y servicio de calidad
Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Calcular el % real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes. • Generar estrategias para la fidelización de clientes • Tasa de satisfacción del cliente.
Informar estado de ejecución del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Acortar el tiempo de respuesta a las solicitudes de información sobre servicios. • Disminuir número de quejas de clientes. • Acortar el tiempo de respuesta a las solicitudes de gestión e incidencias de pagos
Rentabilidad y sostenibilidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Número y % de facturas con error por cliente. • Medir el nivel de contribución de la logística en la rentabilidad de la misma.
Comunicación oportuna, eficaz y amable.	<ul style="list-style-type: none"> • Calcular el % de clientes insatisfechos por atención inoportuna, ineficaz y descortés.
Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y mantener un SGC
Asegurar la competencia del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el desempeño del personal

Fuente: Autor

7.5 MAPA DE PROCESOS

Para Importadora Sabys García el mapa de procesos representa una herramienta gráfica que define la interrelación de todos los procesos.

El mapa de procesos ilustra los siguientes procesos:

Procesos Estratégicos:

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión de Calidad

Procesos Misionales:

- Comercial

- Compras
- Importaciones

Procesos de Apoyo:

- Administrativo y de Recursos Humanos
- Contable y Financiero.

Figura 32. Mapa de Procesos Importadora Sabys García.



Fuente: Autor

7.6 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La caracterización de los procesos tiene como objetivo la identificación de las actividades orientadas a cumplir con los requisitos y la satisfacción del cliente, especificando en primer lugar el objetivo, el alcance y los responsables del buen funcionamiento de dicho proceso; por otra parte se relacionan sus

proveedores, las entradas, las actividades, las salidas y los clientes finales de las acciones realizadas.

Para la caracterización de los procesos de Importadora Sabys García se diseñó e implementó el formato de Caracterización de Procesos, que se observa en la figura 33.

Figura 33. Formato de Caracterización Importadora Sabys García

		CARACTERIZACIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		Versión:	1
		FO-CA-031		Fecha	28/12/2011
				Página:	1 de 2
OBJETIVO					
ALCANCE					
RESPONSABLE DEL PROCESO	Bogotá				
	Barranquilla				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
REQUISITOS APLICABLES					
EXTERNOS					
INTERNOS					
NTC-ISO 9001:2008					
RECURSOS					

Fuente: Autor del proyecto

Las caracterizaciones de los procesos definidos se detallan en el (Anexo B).

7.7 INDICADORES DE GESTIÓN

En el formato de definición de indicadores de gestión de calidad se registraron, en conjunto con la asesora externa y la alta dirección, los indicadores que servirán de herramienta para evaluar la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Para la realización de los indicadores se diligencio el formato de definición de los objetivos de calidad el cual se encuentra en el (Anexo C).

8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

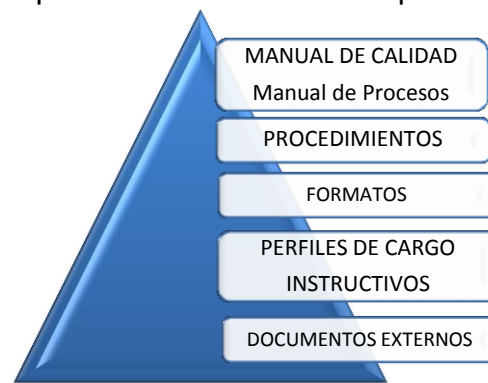
La fase de la documentación es una de las bases principales para el adecuado funcionamiento del SGC, por tal motivo es indispensable basarse en los lineamientos descritos en el numeral cuatro de la NTC-ISO 9001:2008. Esta etapa fue una de las más largas en culminar, debido a que la alta dirección deseaba registrar la mayoría de actividades realizadas por cada proceso.

8.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El objetivo de la documentación es estandarizar los procesos que hacen parte de la prestación del servicio, con el fin de controlar y registrar las actividades de cada uno de ellos, también con el propósito de parametrizar la creación de formatos, manuales, instructivos, procedimientos, etc., en el manual de elaboración de documentos (Anexo D), se describe e ilustra la forma como se deben elaborar los documentos generados por el SGC.

En la Figura 34, se evidencia la estructura jerárquica documental de Importadora Sabys García.

Figura34. Estructura jerárquica documental de la Importadora

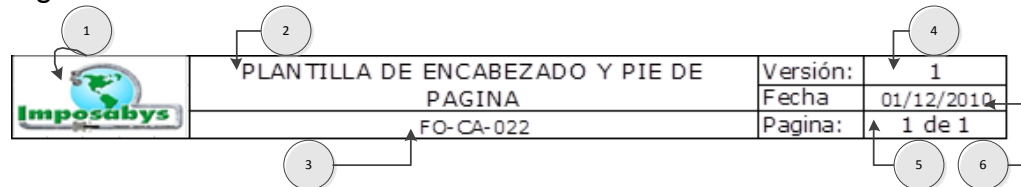


Fuente: Autor

Encabezado de los documentos:

En la figura 35 se describe la estructura del encabezado de los documentos que permite la identificación y control de los mismos.

Figura 35. Estructura del encabezado de la documentación del SGC.



Fuente: Autor

1. Logotipo de la Empresa.
2. Título del documento
3. Código del Documento
4. Versión del documento
5. Fecha de Creación o modificación del documento.
6. Página (s) del documento.

8.2 CONTROL Y DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

Con el ánimo de suministrar pleno cumplimiento a la norma NTC ISO 9001:2008, el Comité de Calidad cuya acta se puede observar en el (Anexo E) en reunión con cada jefe de proceso realizó una lista con la documentación necesaria para desarrollar sus actividades diarias y dar evidencia del cumplimiento de los requisitos del cliente.

La elaboración de la documentación se basó en las caracterizaciones y en los documentos que propuso la alta dirección junto con los jefes de cada proceso.

En el procedimiento para el control de documentos internos (Anexo F), se evidencia las políticas y la metodología para la creación, aprobación y posterior control de dichos documentos.

- Código del documento
- Nombre del Documento
- Versión vigente
- Responsable del documento
- Protección
- Almacenamiento
- Ubicación
- Tiempo de retención
- Disposición
- Fecha de actualización
- Medio
- Identificación del cambio.
- Aprobado por.

Figura 36. Estructura del formato de listado Maestro de Documentos.

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS													Versión: 1		Fecha: 10-sep-11			
FD-CA-005													Página: 1 de 1					
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN ACTUAL	RESPONSABLE	PROTECCIÓN		ALMACENAMIENTO		UBICACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	MEDIO		IDENTIFICACION DEL CAMBIO	APROBADO POR
				Documento	Registro	Documento	Registro	Documento	Registro	Documento	Registro	Documento	Registro		MAGNET	FISICO		

Fuente: Autor

En el (Anexo G) se relacionan los documentos internos controlados y que se han implementado hasta la fecha.

8.3 CONTROL DE REGISTROS

Cada jefe de departamento es responsable de la recolección y proceso de archivo de sus registros, de acuerdo al Procedimiento de control de Registros, (Ver Anexo H).

8.4 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DE LA NORMA

En Importadora Sabys García y Compañía Ltda., se realizaron los procedimientos documentados exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2008, los cuales pertenecen al proceso de gestión de calidad.

A continuación se relacionan estos procedimientos con el código interno, el nombre y el numeral de la norma al que aplican:

- (PO-CA-004) Procedimiento de Control de documentos (4.2.3). (Anexo F)
- (PO-CA-006) Procedimiento de Control de registros (4.2.4). (Ver Anexo H).
- (PO-CA-002) Procedimiento para el producto y/o Servicio No conforme (8.3). (Ver Anexo I).
- (PO-CA-001) Procedimiento de Auditoría Interna (8.2.2). (Ver Anexo J).
- (PO-CA-003) Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (8.5.2) (8.5.3). (Ver Anexo K).
- (MA-CA-001) Manual de Calidad (4.2.2) (Ver Anexo L).

Cabe resaltar que estos documentos fueron elaborados por el Coordinador de Calidad bajo la supervisión de la asesora Externa y fueron aprobados por la gerente General.

9. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Debido a que es importante la conciencia y motivación del personal para lograr una adecuada implementación, se realizaron una serie de capacitaciones basadas en los conocimientos básicos y lineamientos de la norma, donde no solo se enfocó el tema de calidad si no la importancia que tiene las capacitaciones internas para el cumplimiento de los requisitos del cliente y entendimiento de los procedimientos realizados.

9.1 METODOLOGÍA DE LAS CAPACITACIONES

Las capacitaciones desarrolladas en la Importadora Sabys García durante la implementación del sistema de gestión de la calidad se enfocaron en los siguientes temas:

- Conceptos Básicos y fundamentos de la Norma Técnica NTC-ISO 9001:2008.
- Conocimiento de la Misión, Visión y Política de Calidad.
- Capacitación en los procedimientos exigidos por la norma como control de documentos, acciones correctivas entre otros.
- Capacitación acerca del SGC, a las personas que ingresan nuevas a la organización.

Estas Capacitaciones se realizaron a medida que se observó la necesidad y/o se aprobaban los procedimientos básicos. El registro de estas capacitaciones se puede evidenciar en el (Anexo M).

10. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una vez se terminó la etapa de planeación, documentación y capacitación del procedimiento de control de documentos (PO-CA-004) se procedió a la implementación; cabe aclarar que esta etapa se realizó paralela a la etapa de documentación, es decir, una vez se elaboraban, controlaban y aprobaban los documentos, se divulgaban al jefe del proceso y subalternos quienes a través del acta de entrega de documentos (Ver Anexo N), evidenciaban el conocimiento y el compromiso de llevar de la mejor manera el control de los mismos, evitando el uso de versiones obsoletas.

En la implementación en ciertos casos, se llevaron a cabo cambios de versiones en la documentación, los cuales se comunicaban vía e-mail previniendo de esta manera el uso malintencionado de documentación obsoleta.

10.1 SOCIALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

En el Servidor de Importadora Sabys García se creó un acceso compartido llamado Documentación del SGC, donde cada proceso tiene una carpeta en la que reposan todos los documentos aprobados e implementados. Cabe aclarar que todo el personal tiene acceso a las carpetas en modo de lectura, los únicos que pueden imprimir los formatos son el personal de cada proceso; la única persona con acceso total a todas las carpetas y con autorización de modificarlas es el Coordinador de Calidad que en caso tal comunicará vía e-mail los cambios realizados.

Figura 37. Servidor Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: Autor

10.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

Uno de los pilares de la implementación fue el buen entendimiento del procedimiento de control de documentos, el cual no solo tiene como fin dar cumplimiento al numeral 4.2.3 de la norma, sino brindar verdaderamente las pautas para el buen uso de la documentación.

El objetivo de este documento dentro de la Empresa Importadora Sabys García, es establecer la metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición final de los documentos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia.

Por otra parte cada proceso controlará las copias de sus documentos entregadas a otros procesos mediante el formato (FO-CA-019) Control de Entrega de Copias de Documentos a otros Procesos (Ver Anexo O).

10.3 SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS


Debido a que todo formato impreso debe llevar el sello y el número de copia controlada, se facilitó el control para el correcto diligenciamiento de los formatos; este sello que a la vez se convierte en un filtro para la buena ejecución de los formatos está a cargo del coordinador de calidad.

En cuanto a la aplicación de los procedimientos en algunos casos, la capacitación dada al personal no cumplió el objetivo en el momento, esto se reflejó en fallas de tipo actitudinal, debido a que seguían haciendo las actividades como las realizaban anteriormente, por esto fue necesario volver a divulgarlos y en algunos casos hacer llamados de atención.

10.4 RESULTADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

El resultado de los indicadores de calidad de los procesos, es registrado y definido en el formato de hoja de vida de los indicadores (FO-CA-047) el cual se evidencia en la figura 38, dichos indicadores son analizados en reuniones tanto del comité de calidad como de revisión por la dirección, donde surgen acciones según el comportamiento de los mismos.

Figura 38. Hoja de Vida de los indicadores

	HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Version:	1
	FO-CA-047		Fecha:	1-dic-11
			Página:	1 de 1
PROCESO: Atención al cliente				
NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de Satisfacción			
Finalidad:	Medir el grado de satisfacción del cliente en cuanto al servicio prestado			
Frecuencia de Medición:	Mensual	Periodo de Medición	Marzo de 2012	
Fórmula:	Σ sumatoria de calificación de las encuestas obtenidas en el mes/ Σ de la cantidad de encuestas realizadas en el mes)			
Meta:	≥ 90	Escala:	% Porcentual	
Rangos:	Valor Inaceptable	Valor Aceptable	Valor deseado	
	$x < 74\%$	$95 > X \geq 74$	$95 \leq X \leq 100$	
	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Acción de Mejora	
Medición Anterior:	92%	Medición Actual:	94,6%	
Fuente de Datos	Encuestas			
Responsable	Jefe de Importaciones y Atención al Cliente			

Fuente: Autor

10.5 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Con el ánimo de calificar el servicio prestado y medir la satisfacción de los clientes se creó el formato de encuesta de satisfacción (FO-AC-004), donde se consideran factores como la calidad del material suministrado, el reconocimiento de los productos de la empresa y el cumplimiento de las expectativas del cliente. Está encuesta es aplicada por cada pedido del cliente y se puede observar en la figura 39.

Figura 39. Formato de Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión:	1
		Fecha	20/11/2011
	FO-AC-004	Página:	1 de 1

Actualmente Importadora Sabys García y Cia Ltda. Se encuentra implementando un Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2008. Con el fin de mejorar nuestros procesos y tener su percepción del servicio prestado le hacemos entrega de la siguiente encuesta:

1. Grado de Satisfacción de Nuestros Materiales:

Excelente Calidad Buena Calidad Regular Mala Calidad

2. Las Marcas que Representamos y/o distribuimos gozan de buena aceptación en el sector:

Si No Regular

3. Ha recomendado nuestro Servicio:

Si No

4. Marque con una X según corresponda: 1 es Deficiente, 2 es Regular, 3 Bueno 4. Excelente

Preguntas	Def.	Regular	Bueno	Excelente
	1	2	3	4
Su Solicitud fue Recibida y Atendida dentro del tiempo oportuno:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando se presenta algún percance el personal demuestra interés en solucionarlo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de cumplimiento General en su pedido fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Imagen que Usted percibe de Imposabys respecto a la Calidad del Servicio es:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Califique de 1 a 100 el servicio prestado siendo 1 el peor valor:

6. Su satisfacción de Expectativas Futuras:

Cumplimiento Precio Calidad Otro Cuál? _____

7. Recomendaciones y Observaciones.


"Recuerde que su Opinión es muy importante para nosotros y que de la veracidad de sus respuestas podremos mejorar nuestro servicio; Gracias por elegirnos"

Fuente: Autor

10.5.1 Análisis de la Satisfacción del Cliente

El análisis de las encuestas se realiza cada mes y se implementan las acciones que permitan mejorar la prestación del servicio. En la siguiente figura se muestra el resumen de los resultados del mes de marzo de 2012.

Figura 40. Análisis de Satisfacción del cliente.

		ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Versión:	1		
		FO-AC-003		Fecha:	#####		
MES EVALUADO:		Marzo de 2012	Cantidad de Pedidos:	53	# Encuestas	51	
ASPECTO EVALUADO				ASPECTO EVALUADO			
1. Grado de Satisfacción de Nuestros Materiales:				2. Las Marcas que Representamos y/o distribuimos gozan de buena aceptación en el sector:			
Excelente Calidad	Buena Calidad	Regular	Mala Calidad	SI	NO	REGULAR	
15	33	3	0	48	0	3	
29%	65%	6%	0%	94%	0%	6%	
ASPECTO EVALUADO				ASPECTO EVALUADO			
3. Ha recomendado nuestro Servicio:				4. Su Solicitud fue Recibida y Atendida dentro del tiempo oportuno:			
SI		NO		Deficiente	Regular	Buena	Excelente
27		24		1	2	47	1
53%		47%		2%	4%	92%	2%
ASPECTO EVALUADO				ASPECTO EVALUADO			
4. Cuando se presenta algun percance el personal demuestra interés en solucionarlo:				4. El nivel de cumplimiento General en su pedido fue:			
Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1	2	48	0	0	2	47	2
2%	4%	94%	0%	0%	4%	92%	4%
ASPECTO EVALUADO				ASPECTO EVALUADO			
4. La Imagen que Usted percibe de Imposabys respecto a la Calidad del Servicio es:				5. Califique de 1 a 100 el servicio prestado siendo 1 el peor valor:			
Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Promedio			
0	1	47	3	94,647			
0%	2%	92%	6%				
ASPECTO EVALUADO							
6. Su satisfacción de expectativas Futuras:							
Cumplimiento	Precio	Calidad	otro				
3	39	0	9				
6%	76%	0%	18%				
Conclusiones Generales:							
En términos generales de los 51 pedidos encuestados el 94% cumplieron con las expectativas del cliente, tan solo el 6% quedo inconforme, esto tal vez debido a retrasos primeramente en la respuesta a solicitud de cotización (6%), demora en la respuesta del estado del pedido (6%) y/o en los tiempos de entrega pactados (4%). Nuestros clientes perciben nuestro servicio de buena manera en un 98%, sin embargo se debe analizar por que el 2% lo percibe como regular, una primera hipótesis seria la repetición de errores con un mismo cliente.							

Fuente: Autor

10.6 ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN

En la siguiente tabla se nombran los aspectos más sobresalientes que generaron mayor cambio en la organización.

Tabla 17. Análisis de la implementación

PROCESOS	ANTES	DESPUÉS
COMERCIAL	No estaban establecidos los formatos para el control y medición de la gestión del personal de este proceso.	Se levantaron y controlaron los formatos necesarios para el control y medición de la gestión del personal comercial.
COMPRAS	No existía un manual para compras, y el procedimiento para la Selección y evaluación de proveedores no se encontraba actualizado.	Se creó el manual de compras (MA-CP-001), donde se describe las responsabilidades, políticas y desarrollo de las actividades de este proceso. Se actualizó y se implementó el procedimiento para evaluación de proveedores.
IMPORTACIONES	No existía un manual que permitiera evidenciar los límites de este proceso con el proceso de logística.	Se creó el manual de importaciones (MA-IM-001).
LOGÍSTICA	No estaban documentadas las actividades de este proceso. No existía un instructivo para la inspección física de los materiales.	Se realizó el Manual de Logística (MA-LO-001). Se crearon los instructivos de revisión de válvulas, tuberías, y accesorios para tuberías, se mejoró el formato de inspección de materiales (FO-LO-001)
CONTABLE Y FINANCIERO	No se tenía estructurado el procedimiento de caja menor, ni las políticas para otorgamiento de crédito a clientes.	Se creó el procedimiento de caja menor (PO-CB-002), donde se describen los días y las políticas para realizar desembolsos de caja menor. Por otro lado se estableció el formato de registro de clientes (FO-CB-002) y el instructivo para el otorgamiento de crédito a clientes.
ADMINISTRATIVO Y DE RECURSOS HUMANOS	No se tenían definidos los perfiles de algunos cargos, la mayoría estaba desactualizados. No se tenía estandarizado la forma de requisición del personal	Se estandarizaron los nombres de los cargos, así como también sus responsabilidades, se desarrolló el Flujograma que permitió evidenciar la estructura de la empresa. Se creó el procedimiento para la requisición del personal.

PROCESOS	ANTES	DESPUÉS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	No se tenía un procedimiento que describiera la forma de evaluar los procesos.	Se creó el procedimiento de revisión por la dirección(PO-CA-009)
ATENCIÓN AL CLIENTE	No se tenía un formato que describiera la planeación del servicio, ni se contaba con la evaluación de la satisfacción del cliente.	Se diseñó un formato que describe la trazabilidad, los requisitos del cliente y la forma en que se cumplen y se empezaron a realizar las encuestas de satisfacción.
CALIDAD	No existía el proceso de calidad.	Sin duda alguna este es uno de los mayores cambios que se generaron en la compañía. Se crearon los procedimientos requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2008. Con el proceso de Calidad al interior de la compañía se genera mayor conciencia de mejora en los procesos.

Fuente: Autor

11. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

La evaluación de la eficacia de la implementación del sistema de gestión de calidad, se realizaron dos auditorías internas que pretendían evidenciar el cumplimiento de los requisitos en cada proceso.

Las auditorías se realizaron de acuerdo al procedimiento de auditorías Internas (Ver Anexo J) que describe los siguientes pasos:

- **Selección de los auditores**

Se especifican los criterios para la selección del auditor interno, cabe resaltar que en Importadora Sabys García cuenta con la mayoría del personal con el curso de Auditor interno, lo que facilita más el criterio de elección.

- **Plan de auditoría**

En este formato se describen las actividades, el tiempo de duración de la auditoría, el auditor y el auditado.

- **Lista de verificación de la auditoría**

En este formato se plasman las preguntas que van a ser parte de la auditoría se debe desarrollar una por proceso, y en el momento que se está haciendo la auditoría in situ se diligencia la casilla de evidencias, cumplimiento, hallazgo y observaciones.

- **Acta de reunión de apertura**

En esta acta se describe el objetivo, el alcance, se presenta el equipo auditor y la metodología que se utilizará para llevar a cabo la auditoría.

- **Informe de la auditoría**

En este formato se describen los hallazgos encontrados por proceso.

- **Plan de Mejora**

De acuerdo a los hallazgos encontrados se realiza un plan de mejora, donde se evidencia la no conformidad, el numeral de la norma que incumple, las actividades a realizar, el responsable de dicha actividad y la fecha en que se cerrara la acción.

- **Acta de reunión de cierre**

En esta reunión de cierre se presenta el informe y el plan de mejora.

11.1 PRIMERA AUDITORÍA

La primera auditoría se realizó el 1 de Marzo, la cual estuvo a cargo de la Asesora externa y como observador el coordinador de Calidad.

11.1.1 Selección del auditor

Para seleccionar el auditor se tomaron en cuenta los siguientes criterios dando como resultado la escogencia de la Asesora externa como auditora líder.

Figura 41. Selección de auditor

	SELECCIÓN DE AUDITORES	Versión:	1
	FO-CA-046	Fecha:	02-01-2012
		Página:	1 de 1

Fecha: 29 de febrero de 2012

OBJETIVO DE LA SELECCIÓN: <i>Escoger una persona con el conocimiento y la experiencia necesaria que pueda evidenciar fácilmente no conformidades en el SGC.</i>		
CRITERIOS PARA REALIZAR LA SELECCIÓN DE LOS AUDITORES		
Experiencia y conocimiento en el tema de Calidad.		
Que no sea Juez y parte de los procesos Auditados.		
LISTADOS DE AUDITORES SELECCIONADOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	AREA	CARGO
Viviana Montenegro(AUDITORA LIDER)	NA	Asesora externa
Luis Ariel Fajardo (Auditor Acompañante)	Calidad	Coordinador de Calidad

Fuente: Autor

11.1.4 Informe de auditoría

Luego de culminar la auditoría la Asesora externa, se realizó un informe por cada proceso auditado, el cual expuso junto con el Plan de Mejora en la reunión de cierre realizada el 5 de Marzo. En total se encontraron 8 No Conformidades, ver (Anexo Q).

11.1.5 Plan de mejora primera auditoría.


De acuerdo a las no conformidades encontradas se generó un plan para corregir y eliminar estos hallazgos, el seguimiento a este plan estuvo a cargo del Coordinador de Calidad y no creo mayor dificultad debido a que las No conformidades levantadas no tuvieron mayor trascendencia, ver (Anexo R).

11.2 SEGUNDA AUDITORÍA

11.2.1 Selección del auditor

Para esta segunda auditoría se tuvieron en cuenta los criterios mencionados en la figura 43, escogiendo como auditor líder al Coordinador de calidad.

Figura 43. Selección de Auditores Segunda Auditoría.

	SELECCIÓN DE AUDITORES	Versión:	1
		Fecha:	02-01-2012
	FO-CA-046	Página:	1 de 1

Fecha: 10 de Abril de 2012

OBJETIVO DE LA SELECCIÓN: <i>Crear experiencia en el personal interno en el tema de las auditorias</i>		
CRITERIOS PARA REALIZAR LA SELECCIÓN DE LOS AUDITORES		
1. Conocimiento de los procesos y la Documentación Manejada.		
2. Crear Experiencia para futuras Auditorias.		
3. Conocimiento de los Requisitos de la Norma		
LISTADOS DE AUDITORES SELECCIONADOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	AREA	CARGO
Luis Ariel Fajardo de Dios(Auditor Líder)	Calidad	Coordinador de Calidad
Viviana Montenegro (Auditor Acompañante)	NA	Asesora externa

Fuente: Autor

11.2.2 Plan de auditoría

El plan de la segunda auditoría se realizó el 13 de Abril de 2012 basándose en la revisión de los procedimientos y las falencias que se hallaron en la Primera Auditoría, ver (Anexo S).

11.2.3 Informe de la segunda auditoría.

En este informe se encontraron 10 no conformidades, la mayoría por mal diligenciamiento de los formatos, ver (Anexo T).

11.2.4 Plan de mejoramiento segunda auditoría

Actualmente se han cerrado el 80% de las no conformidades descritas en el plan de mejoramiento, se han presentado inconvenientes para cerrar las 2 no conformidades del proceso de recursos humanos debido a que se está modificando los criterios a tener en cuenta para la evaluación de desempeño, y uno de los criterios para realizar el plan de capacitación es la evaluación de desempeño, ver (Anexo U).

12. DIAGNÓSTICO FINAL

- **Cumplimiento del numeral 4. (Sistema de Gestión de calidad).**

El cumplimiento de este numeral en la empresa Importadora Sabys García fue en un alto grado; basado en el diagnóstico inicial y en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008, se puede concluir que se dejó implementado en un 98%, y da fe de este cumplimiento los procedimientos exigidos por la norma como lo son, procedimiento de control de documentos, control de registros, de producto y/o servicio no conforme, etc., así como también la interacción de los procesos, plasmada en el mapa de procesos y el organigrama de la empresa, y demás procedimientos y formatos que permiten controlar, registrar las actividades de los procesos los cuales se encuentran relacionados en el listado maestro de documentos.

Asimismo se ajustó el manual de calidad, con las exclusiones y el alcance del sistema, el cual también hace referencia a los procedimientos que aplican para cada numeral de la Norma NTC-ISO 9001:2008.

La única falencia en este numeral fue la falta de control para el proceso de mantenimiento de válvulas, contratado externamente, el cual se hace esporádicamente con las cantidades de este material que quedan en stock durante un largo tiempo, aunque se estandarizó el procedimiento para evaluación y re-evaluación de proveedores no se encuentra plasmado la forma para evaluar proveedores de mantenimiento de Válvulas.

- **Cumplimiento del numeral 5. (Responsabilidad de la dirección)**

La implementación de este numeral fue de un 100%, evidencia de esto son:

Procedimiento para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad y los objetivos de calidad: El objetivo principal de este procedimiento es establecer los lineamientos para revisar y mantener actualizada la política de calidad y de los objetivos de calidad.

Procedimiento para las reuniones del comité de calidad: Donde se describen los lineamientos para la revisión del sistema de gestión de calidad, para que se realice de manera sistemática y planificada asegurando la idoneidad del sistema.

Procedimiento para la revisión por la dirección: Donde se describen los lineamientos para la revisión del sistema de gestión de calidad y se designan las responsabilidades, políticas y documentos a tener en cuenta para realizar la revisión por la dirección.

Se designó el representante por la dirección y se le otorgaron responsabilidades que le permiten verificar la eficacia del sistema.

- **Cumplimiento del numeral 6. (Gestión de los recursos)**

Basado en el diagnóstico inicial, este numeral se ha implementado en un 85%, las causas que no permiten reflejar un mayor porcentaje de cumplimiento son la falta del plan de capacitación para el año 2012 y la evaluación de desempeño, aunque ya fue diligenciado el formato de detección de necesidades de capacitación por todo el personal, aún no se han tabulado los resultados y no se han terminado de hacer las evaluaciones de desempeño.

Por otra parte se realizaron y adecuaron los perfiles de cargo, donde se evidencian las responsabilidades y competencias que debe tener la persona para dicho cargo.

Se desarrolló el formato de matriz de comunicación interna, donde se relacionan las comunicaciones críticas de cada proceso, la cual contiene a grandes rasgos, el responsable de comunicar, lo que comunica, y a quien comunica.

Se realizó el procedimiento de infraestructura, donde se especifican las actividades y criterios para planificar y realizar el mantenimiento preventivo, correctivo y auto mantenimiento; registrando las acciones de mantenimiento correctivo realizadas a la infraestructura (muebles, inmuebles, equipos, etc.) de

la empresa; además se empezó a construir una bodega más grande con el fin de mejorar el almacenamiento y ubicación de los materiales.

Se realizó el plan básico de seguridad y salud ocupacional con una empresa externa, en el cual se identifica los riesgos y las condiciones ambientales presentes en Importadora Sabys García.

- **Cumplimiento del numeral 7. (Realización del Producto).**

La planificación de la prestación del servicio se implementó en un alto grado, da constancia de esto, los manuales de cada uno de los procesos misionales, donde se describen las actividades y como se debe desarrollar cada una, por otra parte se crearon instructivos para la inspección de materiales con el ánimo de validar los requisitos del material comprado.

En cuanto a los procesos relacionados con el cliente se desarrollaron formatos que permitirán a Importadora Sabys García, tener registros de las especificaciones de los materiales solicitados por el cliente, se establecieron filtros dentro de estos mismos formatos con el fin de asegurar que los requisitos técnicos del material sean acordes a lo solicitado y se creó una carpeta de Cliente, por orden de compra, donde se archivan todas las comunicaciones sostenidas con el cliente.

Se modificó el procedimiento para evaluación y reevaluación de proveedores comerciales, sin embargo falta anexar la parte de proveedores de mantenimiento de válvulas ya que dentro de este procedimiento no se contemplan los requisitos que deben cumplir ni como se debe evaluar su cumplimiento.

Se incluyó dentro de las actividades del proceso de logística, la revisión documental (Certificados de calidad Vs. Orden de compra), previa al envío del material por parte del proveedor, esto con el fin de verificar y asegurar el cumplimiento y la calidad de los materiales comprados.

En general para este numeral se crearon instructivos que dan pautas para la preservación de los materiales comprados y formatos que permiten evidenciar la trazabilidad del servicio prestado.

El numeral 7.3 Diseño y desarrollo, y el numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y Medición se excluyeron, debido a que la empresa no fabrica el material y no posee equipos para la medición del producto.

Basados en el diagnóstico inicial y teniendo en cuenta los resultados alcanzados, este numeral alcanza un grado de implementación del 95%.

- **Cumplimiento del numeral 8. (Medición Análisis y Mejora).**

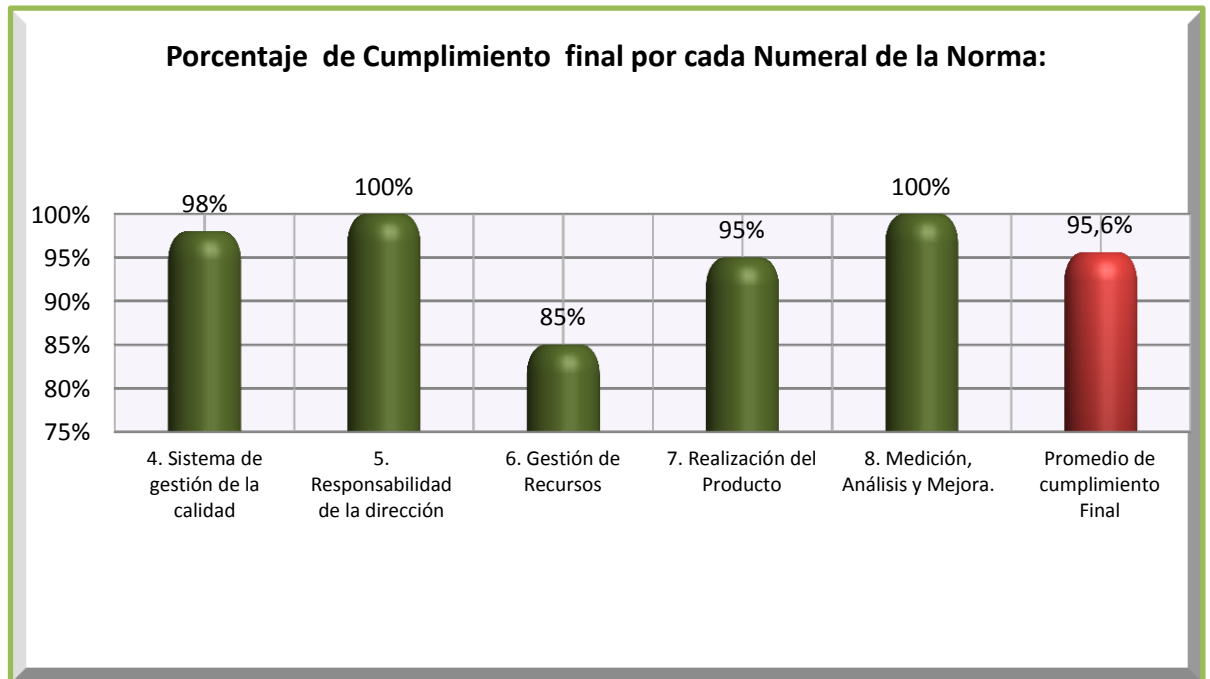
En este numeral se evidencia un cumplimiento del 100%; se diseñó y realizó la encuesta de satisfacción del cliente, se desarrollaron e implementaron los indicadores de gestión para cada uno de los procesos, se estableció el procedimiento para realizar auditorías internas, se programaron las auditorías internas para cada proceso, se desarrolló el procedimiento de producto y/o servicio no conforme, donde se dan pautas para la identificación y tratamiento de las no conformidades levantadas por el cliente ya sea por mala calidad del material o por mala calidad en el servicio prestado. En la revisión por la dirección se analizan los datos suministrados por los indicadores y se toman decisiones basadas en el cumplimiento de las metas propuestas, ya sean acciones correctivas, preventivas o de mejora, y se les hace seguimiento hasta su debido cierre.

Tabla 18. Grado de cumplimiento según diagnóstico Final.

Numeral de la Norma	4. Sistema de gestión de la calidad	5. Responsabilidad de la dirección	6. Gestión de Recursos	7. Realización del Producto	8. Medición, Análisis y Mejora.
% Cumplimiento Final	98%	100%	85%	95%	97%

Fuente: Autor

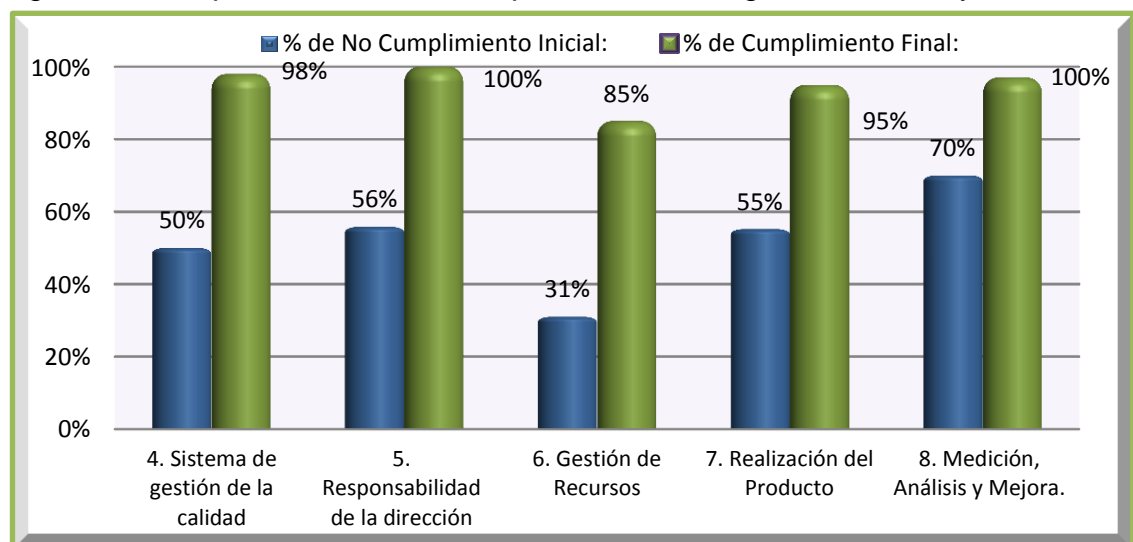
Figura 44. Resultados diagnóstico final



Fuente: Autor

12.1 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL DIAGNÓSTICO INICIAL Y FINAL

Figura 45. Comparativo entre el cumplimiento del diagnóstico inicial y final





Fuente: Autor


Como se muestra en la figura 45, los resultados evidencian una diferencia significativa entre ambos diagnósticos:


- Inicialmente el numeral cuatro de la norma (Sistema de Gestión de la Calidad) presentaba un incumplimiento del 50%, con la metodología utilizada para el control de la documentación se logró dar cumplimiento en un 98%.
- Los requisitos y lineamientos del numeral 5 (Responsabilidad de la Dirección), inicialmente no se cumplían en un 56%, sin embargo gracias a la planeación, compromiso y revisión por la dirección se logró cumplir en un 100%.
- En cuanto a la Gestión de los recursos, presentaba un Incumplimiento inicial del 31%, aunque se logró un gran avance en este numeral no fue posible hacerlo cumplir en su totalidad debido a la falta del plan de capacitaciones y la evaluación de desempeño, generando un cumplimiento del 85%.
- En los requisitos y lineamientos de la Realización del producto, se presentaba un incumplimiento del 55%, gracias a la implementación de procedimientos, instructivos y formatos se logró dar cumplimiento a este numeral en un 95%.


13. CONCLUSIONES


 Para tener éxito en la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es muy Importante contar con una adecuada planeación.

 Con la Implementación del SGC, se está logrando concientizar al personal del gran valor que tiene la Calidad a la hora de prestar un servicio, adoptando planes de mejoramiento continuamente.


 Gracias al desarrollo de las caracterizaciones y la creación de los perfiles de cargo se estandarizaron los procesos y se distribuyeron las responsabilidades de una manera clara.


 La resistencia al cambio y la forma repetitiva de hacer las actividades es uno de los obstáculos más grandes a la hora de implementar un Sistema de Gestión de Calidad..


 La evaluación de la satisfacción del cliente permite mejorar los procesos en un alto grado, permitiendo tener una buena calificación por parte de los clientes en el transcurso del tiempo (94% de Cumplimiento en el mes de Marzo).


 En la implementación del sistema de gestión de Calidad para la Importadora Sabys García se logró un cumplimiento general del 95% de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2008, siendo la gestión de recursos el numeral que presento mayores falencias.


14. RECOMENDACIONES

 En las dos auditorías realizadas se evidenció la falta de conocimiento técnico de los materiales, se recomienda a la Importadora Sabys García realizar una serie de capacitaciones de carácter técnico al personal que realiza sus actividades en los procesos Misionales.

 Seguir con las reuniones del comité de calidad y con las revisiones por la dirección ya que son una herramienta necesaria para el mantenimiento y mejoramiento del SGC.

 Ingresar en el procedimiento de evaluación de proveedores, las políticas, requisitos y actividades a tener en cuenta para realizar seguimiento y medición de los proveedores de mantenimiento de válvulas. Realizando esta actividad se contribuye al cumplimiento del numeral cuatro y siete de la norma, sistema de gestión de calidad y realización del producto respectivamente.

 Realizar y ejecutar el plan de capacitaciones anual, junto con las evaluaciones de desempeño, ya que son indispensables para generar el cumplimiento total de la Gestión de los recursos.

 Continuar realizando las auditorías planeadas, porque esta herramienta permite evidenciar las falencias del sistema camino a la certificación, y seguir cumpliendo a cabalidad los lineamientos y requisitos referentes a la medición, el análisis y la mejora.

15. BIBLIOGRAFÍA

[1] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 36p.

[2] Herramientas para sistemas de calidad ISO 9001 [online]. Vinca, LLC 1993 [citada Enero de 2005] Disponible en: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

[3] Implementación de la norma ISO 9001 [online]. Minneapolis, MN: Cynthia Weber 2001- [Citado Agosto de 2009] Disponible en: <http://knol.google.com/k/implementaci%C3%B3n-de-la-norma-iso-001#>.

[4] Indicadores de gestión [online]. Venezuela Meltom, 2001- [Citado marzo de 2004]. Disponible en: http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gesti3n

16 ANEXOS

ANEXO A. ACTA DE DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN

	ACTA DE DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE POR LA DIRECCION	Versión:	1
	FO-CA-037	Fecha:	1-FEB-12
		Página:	1 de 2

Bogotá, 17 de Febrero de 2012

Se reúnen en la Sala de Juntas de Importadora Sabys García y Cía. Ltda., en la ciudad de Bogotá, las siguientes personas para designar el Comité de calidad:

Angélica García Pulido.

Mónica García.

Víctor García Gil.

Luis Ariel Fajardo.

Viviana Montenegro.

El representante de la alta dirección tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Dirigir el diseño, implementación, evaluación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Asegurar que se desarrolla, implementa y aplica eficazmente la estructura documentaria que sostiene el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Asegurar que se desarrollan y se utilizan los registros requeridos para evidenciar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Asegurar la difusión y comprensión de la política de la calidad en todos los niveles de la organización.
5. Informar a la Gerencia General y Comité de la Calidad acerca del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Asegurar que se cumple la realización de los programas de capacitación y auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Apoyar al Gerente General en la revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Representar al Gerente General como presidente del Comité de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
9. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad.
10. Asegurar que se implementa el mejoramiento sistemático en el sistema de Gestión de la Calidad.
11. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

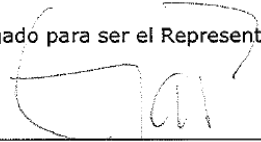


ANEXO A. (CONTINUACIÓN) ACTA DE DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN

	ACTA DE DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE POR LA DIRECCION	Versión: 1
	FO-CA-037	Fecha: 1-FEB-12
		Página: 2 de 2

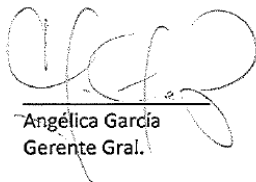
12. Coordinar las actividades del sistema de Gestión de la Calidad.
13. Solicitar a los responsables los informes del cumplimiento de: Objetivos de la calidad, Acciones correctivas, acciones preventivas, Capacitaciones, Mantenimiento preventivo, Indicadores, medición de la satisfacción del cliente, clima laboral, evaluación del personal.
14. Monitorear la aplicación de los documentos y/o registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
15. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
16. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la capacitación y el entrenamiento del personal así como para las reuniones del Comité de Calidad.
17. Verificar que los documentos y registros establecidos están y/o son utilizados por los responsables. Verificar la disponibilidad y actualización de las listas de documentos y registros.
18. Coordinar las acciones y/o actividades para asegurar la eficacia de las auditorías internas.
19. Colaborar en la difusión y concientización acerca de la necesidad del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

Delegado para ser el Representante de la Alta Dirección:

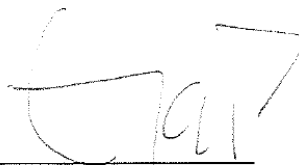


 Víctor Hugo García.
 Gerente Técnicos y de Negocios.

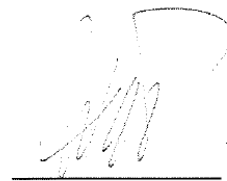
Designan y autorizan:



 Angélica García
 Gerente Gral.



 Víctor Hugo García,
 Gerente Técnico y de Negocios



 Mónica García.
 Gerente Comercial

ANEXO B. CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO	Análisis de ofertas de compra, brindar la información necesaria que permita tomar decisiones en compra de materiales y el manejo y gestión de proveedores de material nacional e internacional.				
ALCANCE	Desde que se realiza la cotización o la orden de compra al cliente hasta que se toma la decisión de a que proveedor comprar.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Bogotá	Analista de compras			
	Barranquilla	N/A			
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Proceso de compras	Información y registros de operaciones realizadas del último semestre	Planear	Generar información necesaria para reportar, analizar y sugerir planes de trabajo para le mejoramiento de los indicadores de gestión del proceso.	Informe mensual de indicadores	Direccionamiento estratégico
Proveedores nacionales o internacionales, proceso comercial, y gestión contable y financiera	Formato interno del proveedor, documentación legal de importadora Sabys	Planear	Recepción de solicitud de créditos a proveedores de materiales nacionales e internacionales	Entrega de documentación completa solicitado por el proveedor.	Proveedor de material nacional o internacional
Proceso Comercial	Cotización en archivo de Excel y comunicaciones explicativas referentes al negocio	Planear	Coordinar la compilación de la documentación legal interna y externa para la presentación de ofertas	Envío de ofertas con la documentación requerida por el cliente	Proceso comercial
Proveedores nacionales o internacionales	Cotización y comunicaciones explicativas referentes al negocio	Planear	Decepcionar y analizar las cotizaciones de los proveedores potenciales.	Cuadro de análisis	Proceso comercial
Proveedores nacionales o internacionales	Documentación para inscripción	Planear	Recepción y análisis de documentación e información para la inscripción de proveedores de la empresa	Inscripción o rechazo en la base de datos	Proceso de compras
Proceso de compras	Información de proceso	Hacer	Responsable de indicadores de su proceso.	Reporte informe de indicadores	Direccionamiento estratégico
Proveedores nacionales o internacionales y de proceso importaciones	Información sobre el gestión del servicio	Hacer	Responsable de la gestión de proveedores de materiales nacionales e internacionales	1. base de datos de proveedores de servicios logísticos nacionales. 2. indicadores de gestión de proveedores	Proceso Compras
Proveedores nacionales o internacionales y de proceso importaciones	Respuesta positiva o negativa de la solicitud	Hacer	Gestionar de nuevo y verificar y corregir los errores por los cuales se rechazó el crédito	Entrega de documentación completa solicitado por el proveedor ,	Proveedor de material nacional o internacional
Proceso comercial y cliente.	Solicitud de cotización e información general del negocio	Hacer	Gestión de solicitudes cotización de clientes, identificación y análisis de puntos críticos para presentar la oferta	Envío de requerimiento a proveedores cumpliendo con los requerimientos del cliente (instructivo de análisis de compras)	Proveedor de material nacional o internacional
Proveedores nacionales o internacionales	Respuesta positiva o negativa de la solicitud	Hacer	Adición a base de datos de proveedores si son nuevos y su inclusión para la toma de decisiones	Cotizaciones de proveedor para envío de cotización al cliente.	Proceso comercial
Proceso de compras y Proveedores nacionales o internacionales	Información sobre el estado de entrega del material	Hacer	Seguimiento a las cotizaciones enviadas a proveedores potenciales	Formato de seguimiento de cotizaciones	Proceso de compras

Proceso Comercial	Orden de compra	Hacer	Recibir y gestionar órdenes de compra	<ul style="list-style-type: none"> • Cotización enviada al cliente • Orden de compra del cliente para Sabys <ul style="list-style-type: none"> • Todo email y/o comunicación que se haya tenido con el proveedor y con el cliente. • Cotización de los tres (3) proveedores • Cuadro de análisis de compra. • Formato de resumen <ul style="list-style-type: none"> • Formato de pre pedido 	Proceso de importaciones
Proceso de compras	Análisis de orden de compra y cuadro de análisis	Hacer	Realizar y analizar cuadro de resumen	cuadro de resumen	Proceso comercial
Proceso de comercial	Documentación Necesaria para Licitación	Hacer	Envío de licitación	Documentación Requerida para la licitación	Proceso de Apoyo
Proceso de compra	Instructivo de calificación de proveedores de material	Hacer	Calificación de proveedores de material	Calificación de proveedores de material	Proceso de compras
Proceso de compras	Orden de compra, cotización del proveedor	Verificar	Revisión de especificaciones técnicas de la orden de compra, cotización del proveedor e interna.	Instructivo de revisión de órdenes de compra-pedidos	Proceso de compras - Comercial
Proceso Comercial	Pliego de licitación	Verificar	Solicitar y verificar la documentación necesaria para la presentación de licitaciones	Lista de documentación	Proceso comercial
Proceso de compra	Comunicado de invitación a participar en oferta	Verificar	Envío de solicitud de documentación e información para la inscripción de proveedores de la empresa	Lista de documentación para inscripción	Proveedor de material nacional o internacional
Proceso de compras	Errores y falencias	Actuar	Acciones correctivas y preventivas.	Reporte de acciones correctivas y preventivas	Proceso de logística
REQUISITOS APLICABLES					
INTERNOS	PARA TRAMITAR UNA REQUISICIÓN DE COMPRA DE MATERIALES, SIEMPRE SE DEBERÁ CONTAR CON LA PROPUESTA DE POR LOS MENOS (3) PROVEEDORES DIFERENTES, TODA ORDEN DE SERVICIOS DE MONTOS MAYORES A \$300.000 (TRESCIENTOS MIL PESOS M/L) QUE SEA GENERADO A PROVEEDORES CON LOS CUALES NO SE TIENEN ACUERDOS CORPORATIVOS, SERÁN REVISADOS Y AUTORIZADOS POR LAS GERENCIAS.				
EXTERNOS	BUENA COMUNICACIÓN CON LOS PROVEEDORES, PODER DE NEGOCIACION.				
NTC-ISO 9001:2008	4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS, 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS, 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE, 7.4 COMPRAS, 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE.				
CLIENTE	REQUISITOS DEL NEGOCIO TRANSMITIDOS POR EL COMERCIAL				
RECURSOS					
Analista de compras y su perfil, Gerente Técnico y de Negocios perfil, (1) Gerente Comercial, (1) Gerente técnico y de negocios.					
Computadores para las personas encargadas, escritorios, archivadores. Software FOMPLUS, Office 2007, Windows profesional, papelería, teléfono celular, teléfono fijo.					


OBJETIVO	Hacer las labores de ventas, manteniendo con nuestros clientes la mejor atención preventiva, venta y postventa, demostrando conocimientos generales de nuestros principios y métodos.				
ALCANCE	Desde la identificación del cliente, hasta la entrega y cobranza.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Bogotá	Ejecutivo de ventas, Gerente comercial, gerente técnico y de negocios.			
	Barranquilla	Ejecutivo de ventas, asistente comercial y de logística			
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento estratégico	Disposiciones de la junta de socios y el G. Comercial	Planear	Analizar las condiciones del mercado	Análisis de estudio de mercados, plan estratégico del proceso	Proceso comercial Direccionamiento estratégico
Direccionamiento estratégico	Disposiciones de la junta de socios y el G. Comercial	Planear	Planificar la realización de la venta	Análisis de estudio de mercados, plan estratégico del proceso	Proceso comercial Direccionamiento estratégico
Direccionamiento estratégico	Disposiciones de la junta de socios y el G. Comercial	Planear	Establecer planes y presupuestos de ventas.	Análisis de estudio de mercados, plan estratégico del proceso	Proceso comercial Direccionamiento estratégico
Procesos de importaciones y de proceso logística	Alertas y riesgos potenciales y errores cometidos	Planear	Revisión de situaciones que son riesgo potencial y /o son errores cometidos para la toma de decisiones	Toma de decisiones , planes de acción	Servicio al cliente, proceso importaciones, proceso de logística, proceso comercial
cliente	Requisitos del cliente	Hacer	Decepcionar, revisar solicitudes de cotización colocarle número de ISG y órdenes de compra con requerimientos del cliente	Cotización en excel y comunicaciones explicativas referentes al negocio	Proceso de Compras.
Proceso de compras	Envió de ofertas con la documentación requerida por el cliente, Cuadro de análisis	Hacer	Responder cotización al cliente y /o orden de compra	Cotización , aceptación orden de compra	Cliente
Cliente	Recepción de PQR's	Hacer	Recepcionar y gestionar las PQR'S entregadas por el cliente hasta donde vaya su responsabilidad exponerlas al proceso de servicio al cliente según procedimiento de gestión de PQR'S.	Procedimiento de PQR'S	Proceso comercial, Servicio al cliente
Proceso comercial	Plan de visitas	Hacer	Realizar visitas	Visita	cliente
Proceso de compras	Lista de documentación para licitaciones	Hacer	Alistamiento de documentación para licitaciones	Documentación para licitación	Proceso de Compras.
Proceso de compras	Cotizaciones de proveedores	Hacer	Liquidación de cotizaciones para el cliente y órdenes de compra	Liquidación de cotizaciones	Proceso de compras y/o procesos de compras
Proveedores representados	solicitud de información técnica y comercial de representados	Hacer	Mantener actualizada la información de los proveedores representados	Información actualizada de los proveedores representados	Proceso comercial
Proceso comercial	Información del proceso	Verificar	Analizar los indicadores del proceso comercial	Revisión de indicadores, toma de decisiones	Proceso comercial Direccionamiento estratégico
Proceso comercial	Información de estado de cotizaciones y estados de compra del cliente	Verificar	Seguimiento cotizaciones y ordenes de compras de los clientes.	análisis de información y toma de decisiones	Proceso comercial, Servicio al cliente

cliente	Pliego de licitación	Verificar	Revisar los términos y especificarlos	especificación de términos	Proceso de Compras.
Proceso de importaciones	Informe de representados	Verificar	Realizar un informe de las ventas realizadas por cada proveedores representado anualmente	informe de representados	Proveedores representados
Proceso comercial	PQR'S del cliente	Verificar	Verificar acciones tomadas por servicio al cliente referente a la gestión de PQR'S del cliente	Apoyo a acciones de servicio al cliente	Servicio al cliente y/o cliente.
Proceso comercial	Reunión de planeación	Planear	Planear con la gerencia comercial la programación de visitas y clientes	plan de visitas y viajes comerciales	proceso comercial
Servicio al cliente	Información del estado de órdenes de compra a proveedores	Verificar	Supervisar el estado de los materiales para entrega al cliente	Análisis de datos, toma de decisiones con base información	Cliente, Procesos en general.
Proceso de importaciones	Carpeta de prepedido	Verificar	Revisión de carpetas de clientes y pedidos	Visto bueno de la carpeta de prepedido	Proceso de importaciones
Proceso comercial	Reporte de operación de ejecutivos de venta	Verificar	Revisar reportes de operación de ejecutivos de venta	Toma de decisiones , planes de acción	Proceso comercial
Empresas externas	Información de ferias, exposiciones y eventos comerciales del sector	Planear	Participación en ferias, exposiciones y eventos comerciales en los cuales está interesado la empresa	Plan de participación en ferias, exposiciones y eventos comerciales del sector	Proceso comercial
Proceso comercial	Plan de participación en ferias, exposiciones y eventos comerciales del sector	Hacer	Ejecutar el plan	Participación en ferias, exposiciones y eventos comerciales del sector	Proceso comercial
Proceso de compras	Errores y falencias	Actuar	Acciones correctivas y preventivas.	Reporte de acciones correctivas y preventivas	Proceso de logística
REQUISITOS APLICABLES					
INTERNOS	MANEJO TELEFONICO DE CLIENTES, MANEJO BASE DE DATOS DE CLIENTES, MANEJO DE EXCEL, CONOCIMIENTO TECNICO, ESTRATEGIAS DE VENTAS, BUENA PRESENTACION PERSONAL.				
EXTERNOS	BUENA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES, BUENOS PRECIOS, BUENAS MARCAS.				
NTC-ISO 9001:2008	4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.1 GENERALIDADES(Requisitos de la documentación),4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS, 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS, 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE, 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE, 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS, 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO, 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME, 8.4 ANÁLISIS DE DATOS, 8.5 MEJORA.				
CLIENTE	REQUISITOS EXPLICITOS E IMPLICITOS DE CADA NEGOCIO				
RECURSOS					
Tres (3) ejecutivos de ventas, un (1) Gerente Comercial, (1) Gerente técnico y de negocios.					
computadores para las personas encargadas, escritorios, Software FOMPLUS, Office 2007, windows profesional , papelería, oficina, teléfono celular, teléfono fijo, correo corporativo, brochur corporativo, Catálogos.					


Fuente: Autor

OBJETIVO	Administrar el Sistema de Gestión de la Calidad dando cumplimiento a los requisitos del estándar ISO 9001:2008.				
ALCANCE	Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y va desde la planificación hasta la realización de los cambios de la documentación del S.G.C, su implementación, control de documentos, la ejecución y cierre de acciones correctivas y preventivas y control adecuado del producto no conforme.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinador de Calidad, Representante de la dirección, comité de Calidad.				
	N / A				
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Proceso de calidad	Acciones de mejoramiento y control del SGC.	PLANEAR	Planeación de las reuniones anuales del comité de calidad para realizar la revisión del SGC.	Cronograma de las reuniones del Comité de calidad, y actas de reunión del comité de calidad.	Todos los procesos.
Todos los procesos	información sobre cada proceso	PLANEAR	Identificar la correlación de cada uno de los procesos de Importadora Sabys García.	Caracterizaciones, Mapa de procesos, Organigrama.	Proceso de calidad
Todos los procesos	Documentos del SGC	PLANEAR	Aprobación de los documentos antes de su uso.	Cumplimiento de los requisitos de control.	Proceso de calidad
Todos los procesos	Documentos del SGC	PLANEAR	Disposición de los documentos en el sitio de uso.	Documentos controlados en su sitio de uso	Proceso de calidad
Proceso de Calidad	Política de Calidad, Objetivos de Calidad y documentación del SGC.	PLANEAR	Planificar la realización de auditorías internas al SGC.	Evaluación y cumplimiento del SGC.	Todos los procesos.
Todos los procesos	No conformidades	HACER y ACTUAR	Tomar y realizar seguimiento al cumplimiento de acciones correctivas y preventivas que generen las no conformidades en los procesos.	Acciones correctivas y/o preventivas	Todos los procesos.
Todos los procesos	Documentos del SGC	HACER	Elaborar y actualizar la documentación pertinente al SGC.	Documentación y/o mejora del SGC.	Proceso de calidad
Todos los procesos	Documentos internos y externos	HACER	Controlar los documentos de origen interno y externo.	Control de documentos	Todos los procesos.
Cientes, Todos los procesos.	Cambios en la documentación, información suministrada por el cliente.	HACER	Revisión al SGC, política, objetivos e indicadores, mediante la evaluación y análisis de los informes generados por el SGC, los datos generados por los clientes y los cambios que puedan afectar al sistema.	Recomendaciones para la mejora	Proceso de calidad
Todos los procesos	Documentación del SGC.	HACER	Realizar auditorías de calidad	Resultado de auditorías Internas, reporte de no conformidades.	Todos los procesos.
Todos los procesos	Producto/Servicio no conforme	VERIFICAR	Realizar seguimiento al tratamiento del Producto o servicio No Conforme.	Necesidades de capacitación , oportunidades de mejora	Todos los procesos.
proceso de calidad	control de documentos internos, control de documentos externos.	VERIFICAR	Verificar el cumplimiento del control de documentos internos y externos.	Control de cambios y control de documentos y formatos	Todos los procesos.
REQUISITOS APLICABLES					
EXTERNOS	NTC-ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia). NTC-ISO 19011 Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia). NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad				
INTERNOS	Todos los que la gerencia general imponga para la realización de documentos y la implementación del SGC.				
CLIENTE	MAYOR CALIDAD EN EL SERVICIO.				
NTC-ISO 9001:2008	4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN, 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS, 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS, 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD, 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA, 8.1 GENERALIDADES (Medición análisis y mejora), 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA, 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS, 8.4 ANÁLISIS DE DATOS, 8.5 MEJORA				
RECURSOS					
COORDINADOR DE CALIDAD CON SU PERFIL DE CARGO, REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN, COMITE DE CALIDAD, ASESOR EXTERNO COMPUTADOR, PAPELERIA, WINDOWS 2007, OFICINA, TELEFONO FIJO, IMPRESORA.					

ANEXO C. FORMATO DE DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

		DEFINICION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD						Version:	1
		FO-CA-001						Fecha:	20-nov-11
								Página:	1 de 1
DIRECTRIZ	#	OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META %	FRECUENCIA	RESPONSABLE	Fuente
Gestión de Proveedores	1	Recibir materia prima y servicio de calidad, mediante la evaluación y selección adecuada de los proveedores.	Compras	Cumplimiento	$(N^{\circ} \text{ incumplimientos de plazo} / \text{total entregas del proveedor}) * 100$	≤ 10	Trimestral	Analista de Compras	Base de datos proveedores comerciales
	2			Plazos de entrega de proveedores	$(\text{Item entregados a destiempo} / \text{Item totales entregados}) * 100$	≤ 10	Trimestral	Analista de Compras	
	3			Devoluciones a proveedores	$(\text{devolucion de material} / \text{total entregas de proveedor}) * 100$	≤ 10	Trimestral	Analista de Compras	
	4			No conformidades en recepción	$(N^{\circ} \text{ de entregas fuera de especificaciones por item} / \text{total entregas del proveedor por item}) * 100$	≤ 10	Mensual	Analista de Compras	
Satisfacción al cliente.	5	Calcular el % real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes	Atención al cliente	Nivel de cumplimiento entregas a clientes	$(\text{Total de Pedidos no Entregados a Tiempo} / \text{total de despachos}) * 100$	≥ 95	Trimestral	Jefe de Importaciones y Atención al Cliente.	Base de datos de seguimiento a ordenes de compra del cliente
	6	Retención de Clientes	Comercial	Índice de deserción o aumento de clientes	$(\text{total Clientes semestre 1} - \text{total clientes semestre 2}) / \text{clientes semestre 1} * 100$	desercion <5, aumento ≥ 25	Semestral	Asistente Comercial Bogota	Base de datos de Clientes
	7	Tasa de satisfacción del cliente	Atención al cliente	Índice de satisfacción	$(\sum \text{sumatoria de calificación de las encuestas obtenidas en el mes} / \sum \text{de la cantidad de encuestas realizadas en el mes}) * 100$	≥ 90	Mensual	Jefe de Importaciones y Atención al Cliente.	Resultado de las encuestas realizadas.
Informar estado de ejecución del servicio.	8	Medir el cumplimiento de los tiempos pactados por el proveedor Internacional	Importaciones	Tiempo de desaduanamiento	$(\text{Fecha de liberación de la Importación} - \text{fecha de llegada del material})$	<8 días	Mensual	Jefe de Importaciones y Atención al Cliente.	Carpetas de Importación
	9	Medir la gestión de Proceso Comercial	Comercial	% Ordenes de compra Ajudicadas	$(\text{numero de Ordenes de Compra adjudicadas} / \text{numero de cotizaciones realizadas}) * 100$	≥ 80	Mensual	Asistente Comercial Bogota	Base de Datos ISG (Consecutivo o código que se le da a un cliente al solicitar cotización)
	10	Numero de Pqrs de clientes	Atención al cliente	PQRS SOLUCIONADAS	$(\text{numero de PQRS solucionadas} / \text{total PQRS Recibidas}) * 100$	≥ 90	Mensual	Jefe de Importaciones y Atención al Cliente.	Registro de Pqrs.
Rentabilidad y sostenibilidad del negocio.	11	Número y % de facturas con error por cliente.	Contable y Financiera	Calidad de la Facturación	$(\text{Facturas Emitidas con Errores} / \text{Total de Facturas Emitidas})$	<5	Mensual	Contador	Software contable
	12			facturación	$(\text{Facturas radicadas a tiempo} / \text{Total de Facturas})$	≥ 90	Mensual	Jefe de Logística	Software contable, y carpeta de pedido del cliente.
	13	Medir el nivel de contribución de la logística en la rentabilidad de la misma	Logística	Costos Logísticos	$(\text{Costos Logísticos Totales} / \text{Ventas Totales de la Compañía})$	NA	Semestral	Jefe de Logística	Software contable
	14			Costos Logísticos	$(\text{costos logísticos reales} / \text{costos logísticos estimados})$	NA	Mensual	Jefe de Logística	Software contable
Mejoramiento continuo	15	Implementar y mantener un SGC	Calidad	Eficacia en el cierre de las Acciones tomadas (AC,AP,AM)	$(\text{Número de acción (AC, AP,AM) Cerradas} / \text{Numero de Accion(AC, AP,AM) Registradas}) * 100$	≥ 85	Mensual	Coordinador de Calidad	registro de acciones tomadas
	16			Cumplimiento de Indicadores	$(\text{Numero de indicadores Cumplidos del SGC} / \text{N}^{\circ} \text{ total de indicadores sgc}) * 100$	≥ 90	Semestral	Coordinador de Calidad	Formato de definición de objetivos de calidad, Hoja de Vida de los indicadores
Asegurar la competencia del personal	17	Mejorar el desempeño del personal	Admitivo y de RRHH	Evaluación de desempeño	Promedio General de desempeño del personal	≥ 70	Semestral	Coordinador Administrativo y de RRHH	Evaluaciones de Desempeño
	18			Eficacia de las Capacitaciones	$(\text{Numero de capacitaciones internas realizadas} / \text{numero de capacitaciones programadas}) * 100$	≥ 85	Semestral	Coordinador Administrativo y de RRHH	Plan de Capacitaciones.

ANEXO D. MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Versión:	1
		Fecha:	11/11/11
	MA-CA-002	Página:	131 de 209

1. OBJETIVO

Describir e ilustrar la forma como se elaboran los documentos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad de **Importadora Sabys García & Cía. Ltda.**

1. ALCANCE

Este procedimiento cubre y describe desde los aspectos de forma y redacción de los documentos hasta el contenido de los mismos.

2. RESPONSABLES

Son responsables de velar por la aplicación de este documento; La gerencia general, los gerentes de las diferentes áreas, el representante de la dirección y/o el coordinador de calidad.

3. DEFINICIONES

Documento: (NTC-ISO 9000)

Es toda información y su medio de soporte.

Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Notas:

- El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.
- Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".
- Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperables)

SGC - Sistema de Gestión de la Calidad: (NTC-ISO 9000)

Es un Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Manual de Calidad: (NTC-ISO 9000)

Es un documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Entidad

(organización).

Nota: El manual de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada Entidad (organización) en particular.

Procedimiento: (NTC-ISO 9000)

Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Notas:

- Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quien hace que, donde, cuando, porqué y como.
- Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".

Plan de Calidad: (NTC-ISO 9000)

Es un 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.

Notas:

- Estos procedimientos generalmente incluyen los relativos a los procesos de gestión de la calidad y los procesos de realización del producto.
- Un plan de calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de calidad o a procedimientos documentados.
- Un plan de calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad.

Formato

Es un documento preestablecido, impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o un proceso.

Perfil de cargo

Es la descripción de las ocupaciones existentes en el sector empleador y que están siendo o se espera sean desempeñadas por el egresado de un programa o trabajador. Tratando de establecer la relación cargo-función-responsabilidad como también los componentes, actitudinales, habilidades y destrezas que se requiere para el desempeño de dicho cargo.

Caracterización de procesos

Documento que describe las características generales del proceso, esto es los rasgos diferenciadores del mismo.

Mapa de procesos

Es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro.

Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura de una empresa. Representa las estructuras departamentales y hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

Cronograma

Consiste en una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final.

Flujograma

Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso.

Instructivo

Un instructivo es aquello que nos guía a través de procedimientos para la realización de alguna cosa, tanto para armar, o como para utilizar de alguna manera que nos sea necesario.

Registros

Son todos los documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades desempeñadas.

4. CONTENIDO

5.1 Aspectos Generales

En este procedimiento se fijan los parámetros para la presentación de los diferentes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de Imposabys:

5.1.1 Manual de Calidad

El manual de calidad se estructura de la siguiente forma:

Introducción: Una breve descripción de la finalidad del manual.

Objetivo del Manual: Establece la finalidad del documento.

Alcance: Indica la actividad inicial y la actividad final que cubre el documento.

Responsables: Señala los cargos de las personas que deben velar por la aplicación y actualización del documento.

Definiciones: Breve significado de los términos usados en el texto necesarios para un mejor entendimiento del documento por parte de quienes lo utilicen.

Información de la compañía

- **Reseña histórica:** Breve descripción de la empresa desde su formación hasta estos días.
- **Características de la Compañía:** características de la compañía tales como razón social, representante legal, NIT, tipo de empresa, etc.
- **Estructura organizacional:** Hace referencia al organigrama general de la empresa.
- **Productos y/o servicios ofrecidos por la compañía:** una descripción de todos los productos que ofrece Imposabys.
- **Requisitos del cliente:** Enumerar uno a uno los requisitos que el cliente demanda.

Direccionamiento Estratégico: Lo concerniente a la misión, visión, y Valores estratégicos.

Sistema de Gestión de Calidad: Descripción del Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008, alcance del sistema de gestión e calidad, exclusiones, política de calidad, responsabilidad por la dirección, etc.

Anexos: Detalla los registros que se adjuntan al documento y que consiste en formatos, tablas, datos, fichas, gráficos, etc.

Notas de Cambio: Identifican todos los cambios realizados al documento, registrando la naturaleza del cambio.

5.1.2 DOCUMENTOS

A continuación se nombrará cada documento y su estructura correspondiente:

A. Caracterización del proceso:

Proceso: Indica el nombre del proceso que se describe en el documento.

Código: Describe alfanuméricamente el documento.

Versión: Señala el número de edición que corresponde al documento, así: , 1, 2,3, 4,..., el cual es independiente para los formatos que se generen del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fecha: Indica la fecha en la cual fue aprobado el documento.

Página X de Y: Denota el número de la página actual (X) y el número total de páginas del documento (Y)

Objetivo: Expresa el objetivo o fin que se pretende alcanzar con la realización del proceso.

Alcance: Delimita las actividades del proceso señalando la actividad inicial y la final del mismo.

Responsable del Proceso: Señala el cargo de la persona o personas responsables de la adecuada ejecución del proceso.

Proveedor: Nombra las dependencias, oficinas u organizaciones internas o externas que proporcionan insumos necesarios para llevar a cabo el proceso.

Entrada: Señala los materiales y la información suministrada por los proveedores y requerida para llevar a cabo el proceso.

PHVA: Describe a que parte del ciclo corresponde dicha actividad (P: Planear, H: Hacer, V: Verificar, A: Actuar).

Actividades: Describe las acciones que se realizan con los insumos para transformarlos en productos o servicios que serán entregados a los clientes o usuarios.

Salidas: Productos o servicios resultados del proceso.

Clientes: Usuarios, destinatarios o beneficiarios internos o externos que se favorecen de los resultados del proceso.

Requisitos: Establece las necesidades o expectativas demandadas por la entidad, las obligaciones fijadas por las Normas NTC ISO 9001:2008 las exigencias legales frente al proceso relacionados, los requerimientos afines con los proveedores y con los clientes y aquellos otros que se consideren pertinentes.

Recursos: Señala los elementos y personas necesarias para el buen desarrollo del proceso; debe incluir como mínimo:

- **Información:** Aquella documentación básica para el ciclo del proceso.
- **Humanos:** Cita los cargos de las personas que intervienen en el desarrollo del proceso.
- **Físicos:** Equipos, Hardware, software, papelería, útiles de oficina e instalaciones requeridas dentro del proceso

B. Procedimientos:

Objetivo: Indica la finalidad pretendida con el desarrollo de las actividades del procedimiento.

Alcance: Delimita las actividades del proceso señalando la actividad inicial y la final del mismo.

Responsables: Señala los cargos de las personas que deben velar por la aplicación y actualización del documento.

Definiciones: Breve significado de los términos usados en el texto necesarios para un mejor entendimiento del documento por parte de quienes lo utilicen.

Normas y políticas: Señala los lineamientos por los cuales se regirá el proceso o procedimiento descrito.

Flujograma del procedimiento: Representa a través de símbolos, y como una secuencia lógica, las acciones propias de un proceso. Las flechas indican el flujo del procedimiento. Los símbolos a utilizar se describen en el Anexo No.6.

Narrativa del proceso: Relata en presente y en forma de prosa, y con un lenguaje claro y sencillo en que consiste el desarrollo de las actividades del proceso, y se inicia con el cargo o cargos de los funcionarios responsables de realizar la actividad los cuales se escriben en letras mayúsculas.

En los casos donde se toman decisiones la narración se puede realizar en la misma actividad, teniendo en cuenta que sea el mismo responsable de realizar la actividad anterior. Esta opción se deja a discreción del responsable de la redacción, quien siempre debe velar por una adecuada interpretación del documento.

Anexos: Detalla los formatos, tablas, datos, fichas, esquemas, gráficos, etc. Registros que se deben tener en cuenta para el cumplimiento del procedimiento.

Documentación de Referencia: Relaciona los documentos que se dejan como registro o evidencia de las actividades realizadas y los documentos de referencia

necesarios para la consulta o apoyo en la realización de la actividad.

Control de cambios: Se deben registrar y controlar los cambios que ocurran durante el desarrollo del proceso o actividad.

C. Formatos

Los tamaños de los formatos son acordes con las necesidades propias de cada actividad, buscando la racionalización en el uso del papel para los formatos impresos. El contenido mínimo de los formatos es el siguiente:

Encabezado: En el se incluye el título del formato, el código, la versión, la Fecha y la página X de Y, y en el extremo izquierdo el logotipo de Imposabys.

Cuerpo del Formato: La mayor parte del contenido del formato que registra la información, se especifica según las necesidades de los usuarios y del proceso o actividad en la que interviene el formato, la cual puede incluir la firma o firmas de los responsables de aprobar o autorizar la información consignada en él.

D. Perfil de cargo

D.1 Descripción el cargo

En este ítem se encontrarán:

- **Datos generales del cargo:** tales como categoría del cargo, nombre del cargo, área del cargo, jefatura del cargo.
- **Misión del cargo:** Indica la finalidad del cargo.
- **Marco de responsabilidades:** En este ítem aparecerán las responsabilidades de cada cargo con un porcentaje de esfuerzo.
- **Relaciones de impacto:** Describe la interrelación interna y externa, que tiene dicho cargo con otras áreas funcionales y el propósito y frecuencia de la relación existente.
- **Habilidad de relaciones humanas :**Describe las habilidades de relación humana que debe tener la persona para re ejercer dicho cargo.

D.2 Perfil de cargo:

- **Educación:** Define la educación mínima que debe tener la persona para aspirar al cargo correspondiente.
- **Otros conocimientos:** Hace referencia a otros conocimientos que tiene que tener la persona, por ejemplo manejo de Fomplus, de Excel avanzado, etc.
- **Condiciones especiales:** Se refiere a las condiciones especiales que requiere el cargo, por ejemplo, disponibilidad de viaje, manejo de vehículo, etc.
- **Competencias corporativas:** Hace referencia a las competencias corporativas y funcionales que debe poseer la persona para aspirar al cargo correspondiente.
- **Experiencia laboral:** Describe la experiencia que debe tener la persona que aspire a dicho cargo, en cuanto a tiempo y el cargo desempeñado.

E. INSTRUCTIVOS:

Para este tipo de documentos deberá llevar el encabezado, el objetivo de la creación del instructivo, el alcance y el detalle o descripción de la actividad a realizar.

F. Control de Cambio y Anexos:

Este control de elaboración aparecerá en la última hoja de los procedimientos y manuales y consta de lo siguiente:

F.1. Control de Cambios

No.: Número consecutivo asignado a la nota de cambio que se ha producido al documento.

Versión Inicial: Señala el número de la versión que será modificada.

Naturaleza del Cambio: Explica la razón del cambio al componente o los componentes del documento.

Identificación del Cambio: Enuncia el cambio realizado al documento.

Versión Final: Número de la versión final después de producirse el cambio.

5.1.3. Planes de Calidad

Los Planes de Calidad pueden ser elaborados en forma de prosa o en tabla. En el primer caso, el Plan contendrá la misma estructura de este documento y con un Contenido mínimo que describa los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2008 aplicables al proyecto, proceso, producto, servicio o contrato específico.

En caso de elaborar un Plan de Calidad en forma de tabla, su estructura es la siguiente:

Objetivos: Describe la finalidad del proyecto, proceso, producto servicio o contrato específico.

Requisitos: Parámetros que indican el cumplimiento de los objetivos antes descritos.

Actividad: Pasos necesarios para la ejecución del plan de calidad.

Responsable: Persona o personas responsables de realizar cada actividad.

Recursos: Lista los equipos, hardware, software e instalaciones necesarias para la realización de cada actividad.

Documentos: Lista los documentos que contienen la información necesaria para la realización de cada actividad.

Variables de Control: Indica las características del proyecto, proceso, producto o contrato específico necesarias a controlar en la realización de cada actividad.

5.2. Aspectos de Forma

5.2.1 Redacción

La redacción de los procedimientos o planes se realiza de manera clara y coherente, usando un mismo término o nombre para referirse a un proceso o actividad, no se deben usar jergas o extranjerismos, todos los procedimientos se redactan en español con los verbos en presente continuo.

Excepción: Los documentos que tengan que ser usados internacionalmente, se

harán en la lengua nativa de dicho país.

5.2.2 Presentación

Encabezado

Estas directrices aplican para todos los documentos elaborados y que hacen parte del sistema de gestión de calidad, donde el encabezado se incluye en todas las páginas así:

	NOMBRE DEL FORMATO O PROCEDIMIENTO	Versión:	
	CODIGO	Fecha	
		Página:	

Donde, el título del documento se redacta iniciando con la descripción del tipo de documento, tal como; Manual de Calidad, Plan de Calidad, Procedimiento, Instructivo.

Excepción: Para los Formatos que tienen que ser enviados a los clientes se les colocara en el encabezado o pie de página en la parte derecha en letra Verdana 6 de la siguiente forma: (FO-XX.00X) V1, esto describe el código del formato y la versión.

Pie de Página

Para evidenciar la aprobación de cualquier tipo de documento por parte de la gerencia General, se colocara en el pie de página la siguiente forma:

Elaboró		Aprobó	
---------	--	--------	--

Una vez aprobados y dependiendo del tipo de documento se colocara el siguiente pie de Página:

Formatos: No llevara pie de página.

Manuales, instructivos, Procedimientos: llevara el siguiente pie de página:

1.2.3. Márgenes

Tipo de Margen	(instructivos, procedimientos, Manuales,) (Dimensión en centímetros)	Formatos	
		(Dimensión en centímetros)	
		Presentación horizontal	Presentación vertical
Superior	3	1	1
Inferior	2,5	1	1
Izquierda	2,5	1	1
Derecha	2,5	1	1
Encabezado	Entre (1,25 Y 1,5)	Entre(1,25 Y 1,5)	Entre (1,25 Y 1,5)
Pié de Página	Entre (1,25 Y 1,5)	Entre(1,25 Y 1,5)	Entre (1,25 Y 1,5)

5.2.4. Procesador de Palabras y Hoja de Calculo

Los documentos del Sistema de Calidad de **IMPOSABYS** se elaboran en un procesador de palabras Word o en Hoja de cálculo Excel bajo Windows con un interlineado sencillo y letra Verdana tamaño entre 9 y 12, a excepción de los Flujograma que pueden tener tamaño de letra Verdana 6, otra excepción sería en caso

de ser un formato de una sola hoja y sea necesario disminuir el tamaño de letra para dicho fin.

5.2.5 Codificación (XX-XX-XXX)

La identificación alfanumérica que se le da a cada documento generado por el Sistema de Gestión de la Calidad de IMPOSABYS se compone de:

Dos primeros caracteres que identifican el tipo de documento, así:

MA: Manual

PL: Plan

PO: Procedimiento

FO: Formato

PC: Perfil de cargo

IN: Instructivo

GU: Guía

Dos caracteres más que identifican el proceso a la que pertenece el documento:

CO: Comercial

CP: Proceso Compras

RH: Proceso Administrativo y de Recursos Humanos

CB: Proceso Contable y Financiero

IM: Proceso Importaciones

LO: Proceso Logística

CA: Proceso Calidad

AC: Proceso Atención al cliente.

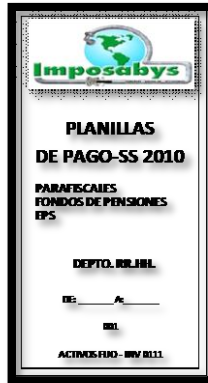
DE: Direccionamiento Estratégica.

Y tres caracteres más que identifican el consecutivo del documento en cada proceso a la que pertenece el documento.

Ejemplo de código: **FO-CB-001**.

5.3 MARCA AZ

La marca de AZ contendrán el logotipo de Imposabys, el nombre del contenido del AZ en negrita, un subtítulo donde se describa el contenido específico de la A-Z, el área o proceso al cual pertenece, desde que fecha empezó a guardar documentación en la A-Z, el número consecutivo que le asigno a la A-Z (Ejemplo 001), y la fecha que terminó de guardar documentación en la A-Z, y por último la ubicación física del lugar donde se encuentra dicha A-Z.

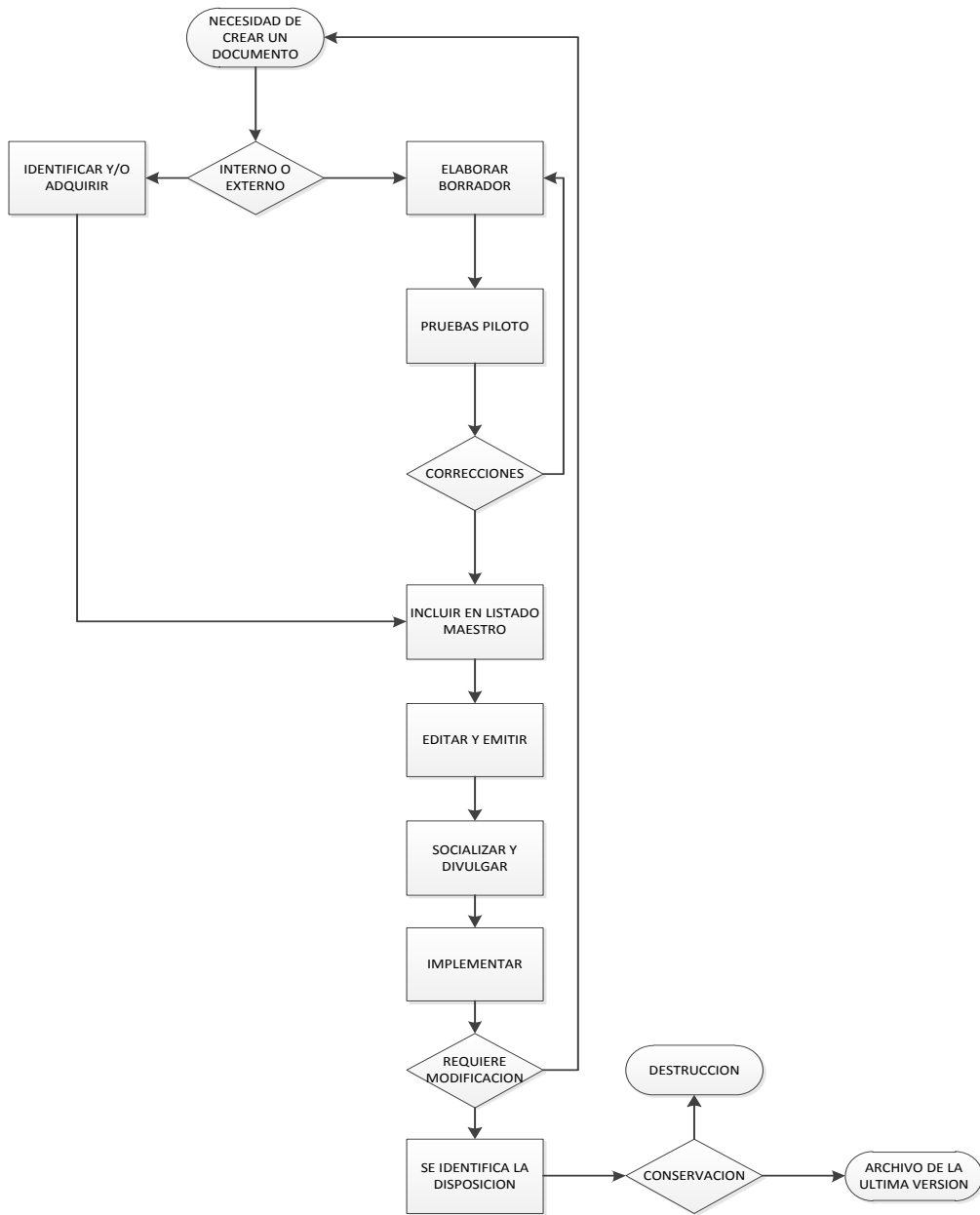


5.4 FIRMA DE CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico de todo el Personal de Imposabys se firmara de la siguiente manera: Contendrá en primera línea el nombre de la persona, en segunda línea el cargo, en tercera línea el nombre de la compañía, en cuarta línea el Teléfono y la extensión, en quinta línea, sí aplica, el número celular de la persona, en la sexta línea la dirección correspondiente al lugar de trabajo, en la séptima línea el correo electrónico, y por último la dirección de la página web de la compañía.

Nota: Las tres primeras líneas deberán ser diligenciadas en tipo de letra Verdanay tamaño 10, y las siguientes líneas deberán ser diligenciadas en Verdana tamaño 8.

5. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



6. NARRATIVA DEL PROCESO

Necesidad de Crear un documento

Se debe identificar la necesidad de realizar el documento.

Interno o externo

Se analizará si se puede hacer interna o externamente.

En caso de ser externo se solicitará al proveedor o al cliente la ayuda para levantar dicho documento.

Elaborar Borrador

En caso de ser interno el área responsable de calidad junto con la persona que ve la necesidad de crear el documento efectuará un borrador del documento.

Pruebas Piloto

A continuación de elaborado el borrador del documento se pondrá a disposición para efectuar pruebas piloto.

Correcciones

Hacer las correcciones a que haya lugar durante el tiempo en que se hicieron las pruebas pilotos.

Incluir listado maestro de documentos

Una vez aprobado el documento se incluye en el listado maestro se editará según las normas de este procedimiento, cabe resaltar que se podría ingresar al listado maestro desde el mismo momento en que se realiza el borrador.

Editar y Emitir:

Se debe editar el documento haciendo las correcciones pertinentes, y comunicar (**socializar y divulgar**) las correcciones hechas.

Implementación

En la implementación del documento se procederá al manejo del mismo en forma práctica y de encontrarse algún tipo de modificación que fuera necesaria esta se informará al responsable de calidad para que elabore una nueva versión del documento.

En esta etapa se indicará el registro de **ubicación** física del **archivo** de este documento, su tiempo de **conservación**, sus actas de destrucción o su **archivo definitivo**.

7. ANEXOS

8.

- Plantilla de procedimiento o manual de proceso FO-CA-007
- Listado Maestro de Documental FO-CA-006
- Formato de caracterización de procesos FO-CA-008
- Encabezado y pie de página FO-CA-012


9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad.

10. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
	Inicial			
1	1	Creación del Manual para la elaboración de documentos.	Creación del Manual.	1

ANEXO E. ACTA DE DESIGNACIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD

	ACTA DE DESIGNACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	Versión:	1
	FO-CA-038	Fecha:	14-Feb-12
		Página:	1 de 2

Bogotá, 17 de Febrero de 2012.

Se reúnen en la Sala de Juntas de Importadora Sabys García y Cía. Ltda., en la ciudad de Bogotá, las siguientes personas para designar el Comité de calidad:

Angélica García Pulido.

Mónica García.

Víctor García Gil.

Luis Ariel Fajardo.

Viviana Montenegro.

El Comité de Calidad tendrá las siguientes responsabilidades:

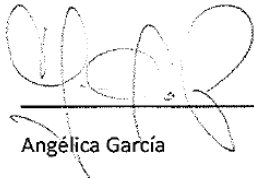
- Planear, apoyar y asistir el proceso de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- Establecer los métodos que faciliten a los procesos la aplicación de la política de calidad.
- Elaborar los programas de auditorías internas y evaluar sus resultados.
- Aprobar anualmente el Plan de trabajo con los objetivos propuestos.
- Verificar las revisiones, actualizaciones y/o modificaciones que se le hagan al Manual de la Calidad.
- Realizar el cronograma semestral de las reuniones de comité de calidad.
- Coordinar, comunicar, preparar y atender las visitas de auditoría externa que se realicen.
- Divulgar a los colaboradores la política de calidad aprobada por el proceso de direccionamiento estratégico en la creación, diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad - SGC, orientado a la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.
- Supervisar el método de respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes internos y externos.
- Verificar y confirmar la correcta aplicación de la reglamentación, procesos, procedimientos y demás documentación escrita relacionada a la funciones de la empresa.
- Revisar y estudiar las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC producidas y requeridas por los usuarios internos y externos.
- Elaborar y revisar el Manual de la Calidad de la empresa, y presentarlo al proceso de direccionamiento estratégico para su aprobación.



	ACTA DE DESIGNACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	Versión:	1
		Fecha:	14-Feb-12
	FO-CA-038	Página:	2 de 2

- Hacer seguimiento a la aprobación de los documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC.
- Velar por el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008.
- Verificar el nivel de cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas en el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- Verificar que todos los procesos y procedimientos diseñados por la entidad estén acordes con los propósitos y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- Promover el compromiso de la alta dirección en el desarrollo y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
- Difundir el resultado del desempeño de los procesos en la empresa.

Delegados para ser parte del Comité de Calidad:


 Angélica García

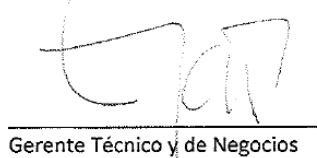

 Luis Ariel Fajardo


 Viviana Montenegro

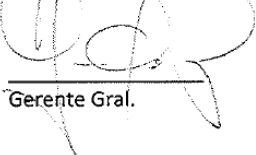
G. Administrativo y Financiero.

Coordinador de Calidad

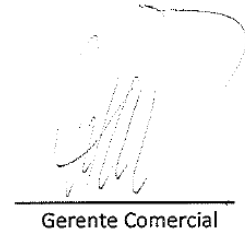
Consultor Externo


 Gerente Técnico y de Negocios


Designan y autorizan:


 Gerente Gral.


 Gerente Técnico y de Negocios.


 Gerente Comercial

ANEXO F. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión:	1
		Fecha:	7-11-11
	PO-CA-004	Página:	145 de 209

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, y la disposición de los documentos internos establecidos en el S.G.C. garantizando su adecuación, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos de origen interno del SGC.

3. RESPONSABLES

Coordinador de calidad:

- Mantener actualizados los formatos y registrarlos de acuerdo al formato Control Maestro de Documentos.
- Dar de baja la documentación que sea obsoleta.
- Modificación y distribución de los documentos.
- Asegurar que las versiones actuales se encuentran en los puntos de uso.
- Custodiar los documentos originales en medios electrónicos y/o magnéticos.
- Asegurar que los documentos sean legibles e identificables.
- Prevenir el uso de versiones obsoletas.

Responsable de cada Proceso:

- Revisar el documento antes de ser entregado al coordinador de calidad.
- Dar el visto bueno a través de su firma, como prueba de que esta de acuerdo con el contenido, forma del documento.

Todos los empleados:

- Hacer propuestas de modificaciones y/o nuevos documentos los cuales sean para la eficacia del SGC.

Responsable de la dirección:

- Definir, controlar y hacer seguimiento a la documentación del Sistema.
- Cumplir con los lineamientos definidos para la elaboración de los documentos.

4. DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte (escrito, medios magnéticos, Videos, Fotografías, etc.

S.G.C.: Sistema de gestión de calidad.

Documento Interno: información o datos que posee y elabora la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.

Documento obsoleto: son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.

Formato (FO): Es un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra Información relacionada con una actividad o proceso y que facilita la recolección de información clave.

Instructivo (IN): Documento que describe en detalle el qué y el cómo de una actividad o proceso específico. Por su extensión o referencia repetida en uno o varios documentos se debe definir en un documento separado.

Los instructivos pueden ser:

- De formatos: Describe cómo debe diligenciarse un formato y da pautas para el análisis.
- De trabajo: Describe la forma de realizar una tarea u operación de manera sencilla y clara.

Versión: Muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.

Listado maestro de Documentos: Es la relación ordenada de los documentos que forman parte del SGC. Sirve para conocer el inventario y la última versión aprobada de los documentos.

Procedimiento (PO): Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. También se entiende por procedimiento el documento que describe con alto grado de detalle el modo de realizar las actividades principales del Sistema de Calidad.

Aprobación: Confirmación de que lo consignado en los documentos corresponde con los procesos de Gestión que se realizan dentro de la organización y que se encuentran en vigencia a partir de ese momento.

Copia controlada: Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

Copia no controlada: Copia del documento original entregado con fines de información, motivo por el cual no se actualiza a la persona que lo posea por cambios de versión.

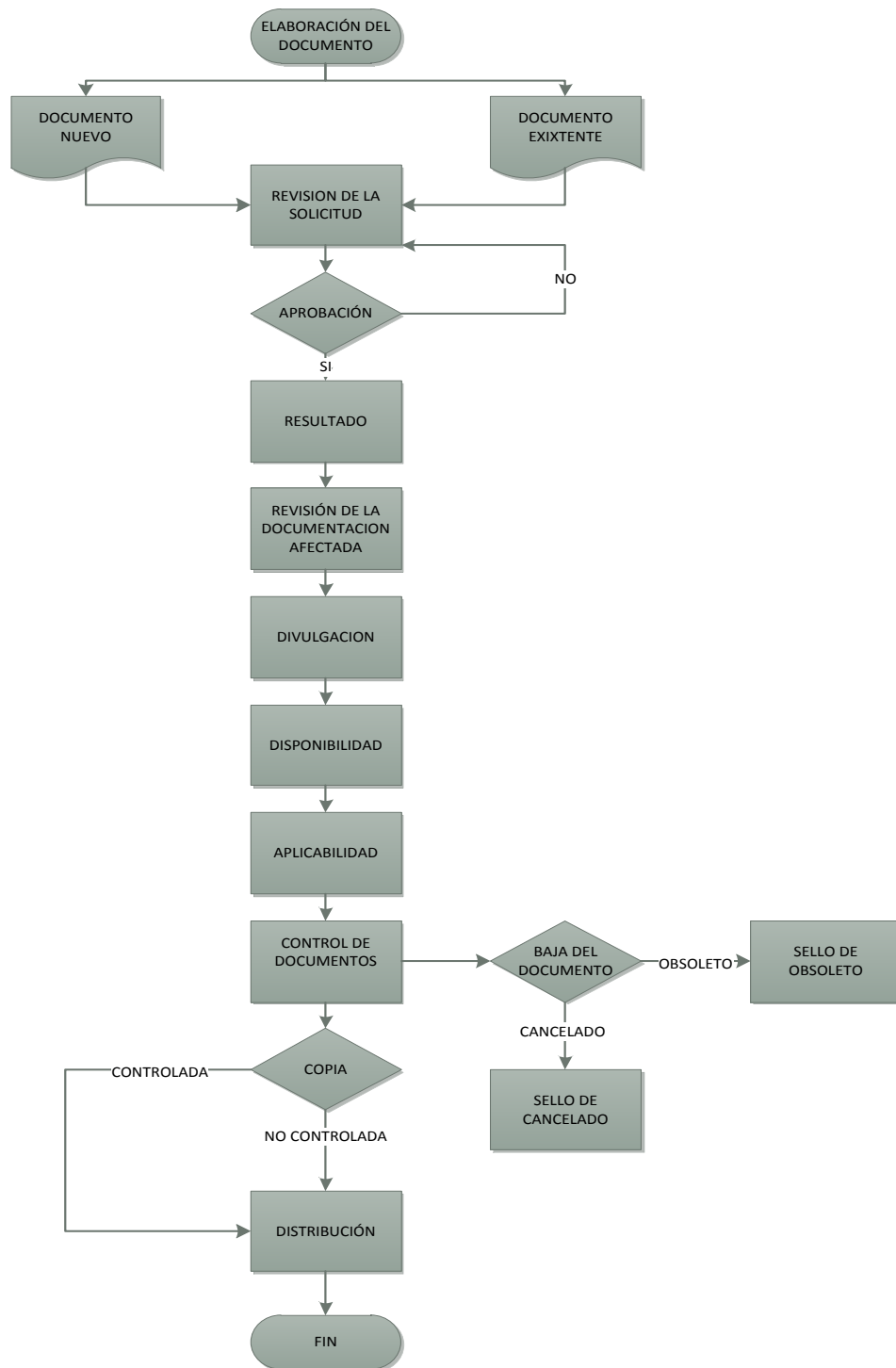
Diagrama de flujo: Es una representación gráfica de la secuencia de los pasos para describir cómo funciona un proceso para producir un fin deseable.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

5. NORMAS Y POLÍTICAS

1. El control de los documentos es responsabilidad del coordinador de calidad, por medio del “Listado Maestro de Documentos FO-CA-006” donde se registra:
 - Código del documento
 - Nombre del Documento
 - Versión vigente
 - Responsable del documento
 - Almacenamiento
 - Ubicación
 - Tiempo de retención
 - Disposición
 - Fecha de actualización
 - Medio
 - Identificación del cambio.
2. Para la elaboración de documentos los únicos que podrán proponer cambios en la política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, serán la junta de socios

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

1. Elaboración de documento:

1.1 Documento nuevo:

El empleado interesado en implementar un nuevo documento debe realizar la solicitud adjuntando el modelo del documento y una narrativa identificando:

- Objetivo del documento: El por qué y para que se necesita.
- Alcance: En que procesos o actividades sería aplicado.
- Indicar el almacenamiento y disposición del mismo.

1.2 Documento existente:

El empleado identifica el cambio a realizar y elabora un comunicado el cual debe contener la información si va ser una acción correctiva o preventiva donde registre e indique el porqué de los cambios y se entregara al coordinador de calidad el cual continuara con el proceso.

1.3 Identificación.

De acuerdo al manual de elaboración de documentos identificar a cual corresponde y generarlo (formato, instructivo, procedimiento, etc.).

1.4 Revisión la solicitud:

El Responsable del proceso revisa el documento con el fin de asegurar la necesidad y validez y posteriormente se entrega al coordinador de calidad.

1.5 Aprobación

El coordinador de calidad en conjunto con el gerente general y el dueño del proceso aprobaran el documento con el fin de asegurar la necesidad y valides.

1.6 Resultado.

Informar al solicitante del documento la aprobación o su rechazo y los motivos.

1.7 Revisión de documentación afectada.

El jefe de proceso debe revisar e informar al coordinador de calidad la documentación afectada por los cambios aprobados.

1.8 Divulgación.

Informar al personal involucrado sobre la existencia y los motivos del nuevo documento.

1.9 Disponibilidad.

El coordinador de calidad asegura que la disponibilidad del documento se encuentre en todos los sitios de trabajo afectado.

1.10 Aplicabilidad.

Después del uso se revisara si el documento requiere modificación y/o anulación por aplicabilidad o funcionalidad en el proceso o actividad en que es utilizado.

1.11 Baja del documento.

Cancelación:

Se levantara un documento el cual indique el motivo de la cancelación y deben estar la firmas del empleado que lo utiliza y/o el dueño de proceso, coordinador de calidad y gerente general; y se le deberá colocar el sello de documento "cancelado".

Obsolescencia:

El coordinador de calidad se debe asegurar de darle de baja con el sello de obsoleto y fecha en que sale de vigencia al documento original.

Destrucción:

Únicamente se conserva el original de los documentos cancelados y/oobsoletos, de la revisión anterior.

Con excepción de documentos que sean considerados para efectos legales se encontraran simplemente sellados con lo que corresponda ya sea obsoleto o cancelado.

2. Control de documentos

2.1 En el caso de realizar cambios en los documentos ya sea por reemplazo o agregados se indican con letra color rojo con el fin de destacar los cambios efectuados.

2.2 Si lo que se modifica es el título del documento no se realiza indicación alguna.

2.3 Los cambios efectuados en los documentos son revisados y aprobados por los mismos cargos que realizaron la revisión y aprobación original.

2.4 La información de respaldo sobre la cual está basada la revisión y aprobación, es mantenida por el coordinador de calidad.

2.5 Cuando se realizan modificaciones se registran en el mismo documento en el apartado de control de cambios, o en el listado maestro de documentos.

2.6 Durante el uso de los documentos se permite realizar modificaciones manualmente, las cuales son marcadas claramente, firmadas con las iniciales del empleado y fechadas. Esto es realizado en todas las copias distribuidas.

3. Distribución.

El coordinador de calidad identifica cuantas copias necesita emitir de acuerdo al volumen manejado y expresado por el dueño de proceso.

A estas copias se le colocara el sello de copia controlada y el número consecutivo, el cual se registrara la entrega en el formato FO-CA-019.

El coordinador de calidad tiene total acceso a los documentos originales del sistema de Gestión de calidad.

Cuando existan cambios o modificaciones en la documentación, el coordinador de calidad actualizara la carpeta de documentos originales impresos y magnéticos.

El coordinador de calidad informara a todos los empleados en un boletín informando la actualización del documento y como evidencia de la aceptación y total entendimiento de la información suministrada se tomaran las firmas de cada uno de los integrantes. Para la evidencia de la difusión del documento se dejara la información consignada en el acta de entrega de documentos del SGC FO-CA-020.

Los usuarios que tienen acceso a los documentos publicados pueden generar copias actualización. Se debe colocar timbre de color morado que especifique "COPIA NO CONTROLADA".

4. Documento no Controlado

Los empleados que tienen acceso a los documentos publicados pueden generar copias impresas, no controladas para ser entregadas para conocimiento o divulgación a quien ellos consideren oportuno entregar y de las cuales no se garantiza su actualización. Se debe colocar sello de color morado que especifique "COPIA NOCONTROLADA".

5. Sellos para el control.

Los sellos estarán bajo el resguardo del coordinador de calidad excepto el sello de copia no controlada el cual estará a disposición general.

8. ANEXOS

- ✓ Control maestro de documentos FO-CA-006
- ✓ Acta de entrega de documentos FO-CA-020
- ✓ Control de entrega de copias de documentos a otros procesos FO-CA-019
- ✓ Manual para la elaboración de documentos. MA-CA-001

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ NTC-ISO 9001:2008, numeral 4.2.3 (Control de documentos).

10. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	1	Creación del documento	Se creó la primera versión del procedimiento de control de documentos.	1

ANEXO G. DOCUMENTOS INTERNOS CONTROLADOS

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	RESPONSABLE
GESTIÓN DE CALIDAD			
FO-CA-001	formato para la definición de los objetivos de calidad	1	Coordinador de calidad
FO-CA-002	caracterización proceso de compras	1	Coordinador de calidad
FO-CA-003	caracterización proceso de logística	1	Coordinador de calidad
FO-CA-004	caracterización proceso de importaciones	1	Coordinador de calidad
FO-CA-005	cronograma de auditoría	1	Coordinador de calidad
FO-CA-006	listado maestro de documentos	1	Coordinador de calidad
MA-CA-001	manual de calidad	1	Coordinador de calidad
MA-CA-002	manual de elaboración documental	1	Coordinador de calidad
PO-CA-001	Procedimiento de auditoría.	1	Coordinador de calidad
PO-CA-002	procedimiento de producto y/o servicio no conforme	1	Coordinador de calidad
FO-CA-007	plantilla de procedimiento o manual de proceso	1	Coordinador de calidad
FO-CA-008	plan de auditoría	1	Coordinador de calidad
FO-CA-009	acta de reunión de apertura	1	Coordinador de calidad
FO-CA-010	lista de asistencia de reunión de apertura y/o cierre	1	Coordinador de calidad
FO-CA-011	formato de informe de auditoría	1	Coordinador de calidad
FO-CA-012	Reporte de no conformidades de auditoría interna.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-013	Formato de fortalezas y oportunidades de mejora.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-014	Formato para el acta de cierre de auditoría.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-015	Plan de acciones correctivas y preventivas.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-016	Formato de evaluación de auditoría interna.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-017	Formato lista de verificación de auditoría interna.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-018	formato de control de firmas	1	Coordinador de calidad
FO-CA-019	control de entrega de copias de documentos a otros procesos	1	Coordinador de calidad
FO-CA-020	acta de entrega de documentos a cada empleado	1	Coordinador de calidad
FO-CA-021	Matriz de comunicación interna.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-022	encabezado y pie de página	1	Coordinador de calidad
FO-CA-023	Listado maestro de documentación externa.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-024	Control de entrega de copias de documentos externos a otros procesos.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-025	formato de revisión y actualización de la política de calidad	1	Coordinador de calidad
FO-CA-026	caracterización del proceso contable y financiero	1	Coordinador de calidad
FO-CA-027	caracterización del proceso administrativo y de recursos humanos	1	Coordinador de calidad
FO-CA-028	caracterización del proceso de calidad	1	Coordinador de calidad
FO-CA-029	caracterización del proceso comercial	1	Coordinador de calidad
FO-CA-030	caracterización proceso de direccionamiento estratégico	1	Coordinador de calidad
FO-CA-031	caracterización proceso de atención al cliente	1	Coordinador de calidad
FO-CA-032	formato de descripción de cargo	1	Coordinador de calidad
FO-CA-033	Registro de no conformidades y acciones tomadas.	3	Coordinador de calidad
FO-CA-034	organigrama	1	Coordinador de calidad
FO-CA-035	acta de reunión de comité de calidad	1	Coordinador de calidad
FO-CA-036	mapa de procesos	1	Coordinador de calidad
FO-CA-037	acta de asignación de representante de la dirección	1	Coordinador de calidad
FO-CA-038	acta de designación del comité de calidad	1	Coordinador de calidad
FO-CA-039	Convocatoria a reunión del comité de calidad.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-040	seguimiento a compromisos del acta de reunión de calidad	1	Coordinador de calidad
FO-CA-041	acta de la revisión por la dirección	1	Coordinador de calidad
FO-CA-042	Seguimiento a las acciones tomadas en la revisión por la dirección.	1	Coordinador de calidad
FO-CA-043	programa de auditoría	1	Coordinador de calidad
FO-CA-044	matriz de producto y/o servicio no conforme	1	Coordinador de calidad
FO-CA-045	registro de seguimiento a pqr's	1	Coordinador de calidad
PO-CA-003	procedimiento de acciones correctivas y preventivas	1	Coordinador de calidad
PO-CA-004	procedimiento control de documentos internos	1	Coordinador de calidad
PO-CA-005	procedimiento de control de documentos externos	1	Coordinador de calidad
PO-CA-006	procedimientos de control de registros	1	Coordinador de calidad
PO-CA-007	Procedimiento para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad y los objetivos de calidad.	1	Coordinador de calidad
PO-CA-008	procedimiento para las reuniones del comité de calidad	1	Coordinador de calidad
PO-CA-009	procedimiento para la revisión por la dirección	1	Coordinador de calidad

PROCESO DE COMPRAS			
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	RESPONSABLE
FO-CP-001	registro de proveedor comercial nacional	1	Analista de Compras
FO-CP-002	registro demográfico de proveedores	1	Analista de Compras
FO-CP-003	evaluación de proveedores por orden de compra	1	Analista de Compras
FO-CP-004	evaluación de proveedores semestral	1	Analista de Compras
FO-CP-005	proveedor nacional de materiales (bd)	1	Analista de Compras
FO-CP-006	cuadro de análisis	1	Analista de Compras
FO-CP-007	proveedor internacional de materiales	1	Analista de Compras
FO-CP-009	formato de prepedido stock	1	Analista de Compras
FO-CP-010	formato de cotización telefónica de proveedor	1	Analista de Compras
FO-CP-011	supplier polulation	1	Analista de Compras
FO-CP-012	supplier commercial	1	Analista de Compras
FO-CP-013	formato de prepedido proveedor nacional	1	Analista de Compras
FO-CP-014	formato de prepedido proveedor internacional	1	Analista de Compras
FO-CP-015	Formato de lista de chequeo de documentación para la orden de compra.	1	Analista de Compras
FO-CP-017	informe de análisis de selección de proveedores (cuadro resumen)	1	Analista de Compras
FO-CP-018	lista de chequeo documental de proveedor nacional	1	Analista de Compras
FO-CP-019	lista de chequeo documental de proveedor internacional	1	Analista de Compras
FO-CP-020	formato para revisión de puntos clave de licitaciones	1	Analista de Compras
FO-CP-021	acta de evaluación de proveedores	1	Analista de Compras
IN-CP-001	instructivo para el registro comercial de proveedores	1	Analista de Compras
IN-CP-002	instructivo para el registro demográfico de proveedores	1	Analista de Compras
IN-CP-003	instructivo de diligenciamiento de cuadro de análisis	1	Analista de Compras
IN-CP-004	instructivo para el ingreso de proveedores en el software Fomplus	1	Analista de Compras
IN-CP-005	instructivo supplier polulation	1	Analista de Compras
IN-CP-006	instructivo supplier commercial	1	Analista de Compras
IN-CP-008	instructivo prepedido stock	1	Analista de Compras
IN-CP-009	instructivo prepedido proveedor nacional	1	Analista de Compras
IN-CP-010	instructivo para el formato prepedido proveedor internacional	1	Analista de Compras
PO-CP-001	Procedimiento de selección, clasificación y evaluación de proveedores.	1	Analista de Compras
MA-CP-001	manual de proceso de compras	1	Analista de Compras
PROCESO DE LOGISTICA			
MA-LO-001	manual de logística	1	Jefe de Logística
FO-LO-001	formato de inspección de materiales	1	Jefe de Logística
FO-LO-002	orden de compra nacional	1	Jefe de Logística
FO-LO-003	delegación de despacho	1	Jefe de Logística
FO-LO-004	formato instrucciones a de despacho de materiales	1	Jefe de Logística
FO-LO-005	formato de remisión	1	Jefe de Logística
FO-LO-006	orden de servicio logístico	1	Jefe de Logística
FO-LO-011	formato revisión de infraestructura mensual bodega	1	Jefe de Logística
FO-LO-012	Formato para verificación de entrega de documentación al cliente.	1	Jefe de Logística
IN-LO-001	instructivo de inspección de accesorios de tuberías	1	Jefe de Logística
IN-LO-002	instructivo de inspección de válvulas	1	Jefe de Logística
IN-LO-003	instructivo de inspección de tuberías	1	Jefe de Logística
IN-LO-004	Instructivo de manejo y almacenamiento de tubería.	1	Jefe de Logística
IN-LO-005	instructivo factura de venta	1	Jefe de Logística
IN-LO-006	Instructivo para el alistamiento del material	1	Jefe de Logística
IN-LO-007	necesidades de embalaje	1	Jefe de Logística
IN-LO-008	instructivo para la manipulación y almacenamiento de la carga	1	Jefe de Logística
IN-LO-009	instructivo para el formato revisión de infraestructura bodega	1	Jefe de Logística
IN-LO-010	instructivo para manejo y revisión de materiales	1	Jefe de Logística
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS			
PC-RH-001	perfil de cargo analista de compras	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-002	perfil de cargo de asistente de importaciones	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-003	perfil de cargo de coordinador de calidad	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-004	perfil de cargo de asistente comercial bq	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-005	perfil de cargo de cargo de asistente de logística	1	Coord. adm. y de RR HH
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	RESPONSABLE

PC-RH-006	perfil de cargo de ejecutivo de cuenta Bogotá	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-007	perfil de cargo de jefe de importaciones y atención al cliente	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-008	perfil de cargo de logística	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-009	perfil de cargo de asistente de gerencia técnica y de negocios.	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-010	perfil de cargo de contabilidad	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-011	perfil de cargo de coordinador administrativo y de recursos	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-012	perfil de cargo de asistente de logística bq	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-013	perfil de cargo mensajero bg	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-014	perfil de cargo mensajero bq	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-015	perfil de cargo de recepcionista y vigilancia	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-016	perfil de cargo aseo y papelería	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-017	perfil de cargo de tesorería	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-018	perfil de cargo de auxiliar contable.	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-019	perfil de cargo de asistente admtivo y de RR.HH. bq.	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-020	perfil de cargo de gerencia comercial.	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-021	perfil de cargo de gerencia técnica y de negocios	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-022	perfil de cargo de asistente comercial bg	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-023	perfil de cargo ejecutivo de cuenta zona norte	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-024	perfil de cargo ejecutiva de cuenta Bogotá	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-025	perfil de cargo gerencia administrativa y financiera.	1	Coord. adm. y de RR HH
PC-RH-026	perfil de cargo director comercial zona norte.	1	Coord. adm. y de RR HH
PO-RH-001	procedimiento de selección de personal	1	Coord. adm. y de RR HH
PO-RH-002	procedimiento para la entrega del puesto de trabajo	1	Coord. adm. y de RR HH
PO-RH-003	procedimiento para la autorización de préstamos y descuentos por nomina	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-001	formato de requisición de personal.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-002	control de horario laboral.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-003	hoja de vida institucional	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-004	formato de requisición de personal empresa externa.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-005	formato de capacitaciones internas	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-006	formato de informe de entrevista.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-007	formato de entrevista.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-008	acta de entrega de puesto de trabajo	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-009	formato de evaluación de desempeño.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-010	solicitud de permiso laboral.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-011	autorización de descuentos sobre salario	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-RH-012	cuestionario de detección de necesidades de capacitación	1	Coord. adm. y de RR HH
IN-RH-001	Instructivo para el formato de requisición de personal.	1	Coord. adm. y de RR HH
IN-RH-002	Instructivo para el formato de requisición de personal empresa externa.	1	Coord. Adm. y de RR HH
IN-RH-003	instructivo para el diligenciamiento del formato de hoja de vida institucional	1	Coord. Adm. y de RR HH
IN-RH-004	Instructivo para los formatos de capacitación.	1	Coord. Adm. y de RR HH
PROCESO ADMINISTRATIVO			
PO-AD-001	procedimiento de infraestructura	1	Coord. Adm. y de RRHH
FO-AD-001	control de actividades de servicios administrativos / consultorías	5	Coord. Adm. y de RR HH
FO-AD-002	control de entrega de backups	1	Coord. Adm. y de RR HH
FO-AD-003	inventario activos fijos	1	Coord. Adm. y de RR HH
FO-AD-004	acta de entrega de dotación	1	Coord. Adm. y de RR HH
FO-AD-005	acta de entrega de elementos administrativos especiales	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-006	formato de capacitaciones externas	2	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-007	formato solicitud mantenimiento correctivo	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-008	orden de suministros administrativos	2	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-009	Registro proveedores administrativos.	2	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-010	inventario de infraestructura	1	
FO-AD-011	envió de correspondencia	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-012	Control de entrega de correspondencia.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-013	inventario de papelería	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-014	Pedido anual de materiales de oficina.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-015	Pedido mensual de materiales de oficina.	1	Coord. adm. y de RR HH
FO-AD-016	formato de mantenimiento preventivo anual	1	
IN-AD-001	instructivo para el formato orden de suministros	2	Coord. adm. y de RR HH
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	RESPONSABLE

IN-AD-002	instructivo para la recepción y envío de correspondencia	1	Coord. adm. y de RR HH
IN-AD-003	Instructivo para el formato solicitud de servicios administrativos / consultorías.	2	Coord. adm. y de RR HH
PROCESO DE IMPORTACIONES			
FO-IM-001	carta de legalización de importaciones	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-002	formato de legalización interno de divisas	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-003	carta de autorización de giros directos a prov.	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-004	formato compras de divisas	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-005	liquidación de costos importación carga liviana	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-006	liquidación de costos importación carga pesada	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-007	preliquidación de costos de importación	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-008	formato de orden de compra	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-009	contraportada carpeta orden de compra	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-010	portada carpeta o c	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-012	portada carpeta de importaciones	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-013	portada carpeta de importaciones cl	1	Jefe de Importaciones
fo-im-014	formato de solicitud de cotización al agente de carga	1	Jefe de Importaciones
fo-im-015	formato de carta pago de impuestos	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-016	corroboración de conocimiento de orden de compra vía tel y/o vía e-mail.	1	Jefe de Importaciones
FO-IM- 017	instrucciones de despacho	1	Jefe de Importaciones
FO-IM- 018	formato de verificación de pedidos	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-020	formato de solicitud de fondos a tesorería	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-021	formato de instrucciones de despacho marítimo al proveedor de materiales	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-022	variación en las condiciones de negociación con los proveedores	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-023	índice de carpeta de importaciones	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-024	formato de instrucciones de despacho aéreas al proveedor de materiales	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-025	formato de portada carpeta de exportación	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-026	formato de portada carpeta solicitud de pedido Bogotá	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-027	formato de portada carpeta solicitud de pedido Barranquilla	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-028	contraportada carpeta de pedido Bogotá	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-029	contraportada carpeta de solicitud de pedido barranquilla	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-030	información general para realización de cuenta de cobro	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-031	instructions air shipment to the materials supplier.	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-032	instructions for maritime shipment to materials supplier	1	Jefe de Importaciones
FO-IM-033	formato índice de carpeta carga liviana	1	Jefe de Importaciones
CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	RESPONSABLE

MA-IM-001	manual de importaciones	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-001	instructivo de revisión de prepedido vs de compra	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-002	instructivo para diligenciar el cuadro de seguimiento a la orden de compra enviada al proveedor	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-003	instructivo formato bill of lading	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-004	instructivo guía aérea	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-005	instructivo para la revisión de la documentación enviada por el proveedor	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-006	instrucciones en caso de variación y/o modificación técnica en las condiciones de negociación con los proveedores	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-007	instructivo para diligenciar el formato de instrucciones de despacho a agente de carga	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-008	instructivo de corroboración de conocimiento de orden de compra vía telefónica y/o vía e-mail	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-010	instructivo para diligenciar orden de compra	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-011	instructivo para realizar seguimiento a la carga despachada	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-012	instructivo para seguimiento de órdenes de compra	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-013	instructivo pre liquidación de costos de importación	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-014	gestión proveedor de servicios (agente de carga)	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-015	instructivo para el diligenciamiento de giros directos.	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-016	instructivo giro financiado	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-017	instructivo para el formato de compra de divisas.	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-018	instructivo venta de divisas	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-019	instructivo formato de verificación de pedidos	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-020	instructivo portada de importación	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-021	instructivo carpeta de exportación	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-022	instructivo portada carpeta de importación carga liviana	1	Jefe de Importaciones
IN-IM-023	instructivo para revisión de actividades de asistente de importaciones	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-024	instructivo para realizar el registro de facturas y el pago a proveedores del exterior	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-025	instructivo para la revisión de facturas de proveedores del área de logística.	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-026	instructivo para el diligenciamiento del formato de portada y contraportada de carpeta de solicitud de pedido Bogotá	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-027	instructivo para formato de portada y contraportada carpeta de solicitud de pedido barranquilla	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-028	instructivo para cuadro de seguimiento de pedidos Bogotá	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-029	instructivo para cuadro de seguimiento pedidos barranquilla	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-030	instructivo para la creación de clientes en el software Fomplus	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-031	instructivo para el ingreso de pedidos de clientes al software Fomplus	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-032	instructivo para el formato de liquidación de costos de importación carga pesada	1	Jefe de Importaciones

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	RESPONSABLE
IN -IM-033	Instructivo para el formato de liquidación de costos de importación carga liviana.	1	Jefe de Importaciones
IN -IM-034	Instructivo para la revisión del pedido del cliente.	1	Jefe de Importaciones
PROCESO COMERCIAL			
FO-CO-001	Cotización telefónica del cliente	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-002	cotización enviada al cliente	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-003	Seguimiento a solicitud de cotizaciones.	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-004	seguimiento consecutivo isg Bogotá	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-005	seguimiento consecutivo isg barranquilla	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-006	solicitud de pago de comisiones	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-007	hoja de vida clientes	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-008	Formato de seguimiento a visita de clientes.	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-009	Formato de llamadas y seguimiento a clientes.	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-010	Base de datos de clientes.	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-011	control de papelería y publicidad	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-012	orden de servicio para pólizas	1	Ejecutivo de Cuenta
FO-CO-013	registro de órdenes de compra adjudicadas	1	Asistente Gerencia Técnica.
FO-CO-015	formato de ranking de productos más vendidos	1	Asistente Gerencia Técnica.
FO-CO-016	Facturación mensual por ejecutivo de cuenta.	1	Asistente Gerencia Técnica.
FO-CO-017	Metas mensuales para el área comercial.	1	Asistente Gerencia Técnica.
FO-CO-018	ranking de facturación por cliente	1	Asistente Gerencia Técnica.
FO-CO-019	acta de reunión del departamento comercial	1	Asistente Comercial
FO-CO-020	Seguimiento a acciones tomadas por el depto. comercial	1	Asistente Comercial
IN-CO-001	Instructivo para el formato de cotización enviada al cliente.	1	Ejecutivo de Cuenta
IN-CO-002	instructivo para realización de pólizas de seriedad de oferta para procesos de licitación	1	Ejecutivo de Cuenta
IN-CO-003	Instructivo para el formato de base de datos del cliente.	1	Ejecutivo de Cuenta
IN-CO-004	instructivo para el formato de seguimiento consecutivo isg	1	Ejecutivo de Cuenta
IN-CO-005	Instructivo para el formato de informe de llamadas y seguimiento a cliente.	1	Ejecutivo de Cuenta
IN-CO-006	instructivo para las visitas y presentación de la compañía	1	Ejecutivo de Cuenta
IN-CO-007	instructivo para la solicitud de comisiones	1	Ejecutivo de Cuenta
PO-CO-001	Procedimiento para las reuniones del departamento comercial.	1	Asistente Comercial
PO-CO-002	Procedimiento para la realización de pólizas.	1	Asistente Gerencia Técnica
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE			
FO-AC-005	planeación del servicio	1	Jefe de importaciones y Atención al cliente.
PO-AC-001	procedimiento de pqrs	1	Jefe de importaciones y Atención al cliente.
FO-AC-007	formato de pqrs	1	Jefe de importaciones y Atención al cliente.
IN-AC-001	instructivo para el formato de planeación del servicio	1	Jefe de importaciones y Atención al cliente.
PROCESO CONTABLE Y FINANCIERO			
FO-CB-001	acta de solicitud de pronto pago	1	Tesorera
FO-CB-002	registro de clientes y aprobación de crédito	1	Tesorera
FO-CB-003	cuadro de flujo de efectivo	1	Tesorera
FO-CB-004	solicitud de anticipo para gastos	1	Tesorera
FO-CB-005	relación y legalización de anticipos para gastos	1	Tesorera
FO-CB-006	legalización de gastos generados por compras de útiles , papelería, aseo y cafetería	1	Tesorera
FO-CB-007	relación de consumo de útiles, papelería, cafetería y aseo	1	Tesorera
IN-CB-001	instructivo para el otorgamiento de crédito a nuestros clientes	1	Tesorera
IN-CB-002	Instructivo registro de importaciones en Fomplus.	1	Contador
IN-CB-003	instructivo para realizar renovación del rap	1	Contador
IN-CB-004	instructivo para realizar la actualización del registro mercantil	1	Contador
IN-CB-005	instructivo para la solicitud de habilitación de facturación	1	Contador
IN-CB-006	instructivo para la digitalización de movimiento de caja menor en Fomplus.	1	Tesorería
IN-CB-007	instructivo para el registro de causaciones en Fomplus	1	Tesorería
IN-CB-008	instructivo para diligenciar el cuadro de flujo de efectivo	1	Tesorería
IN-CB-009	Instructivo para realizar el registro de facturas en el software	1	Tesorería

	Fomplus.		
PO-CB-001	Procedimiento para la solicitud de devolución y/o compensación de IVA y renta.	1	Tesorería
PO-CB-002	procedimiento de caja menor	1	Tesorera

ANEXO H. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Versión:	1
		Fecha:	24-11-11
	PO-CA-006	Página:	159 de 209

1. OBJETIVO

Establecer las pautas generales para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros por el SGC.

2. ALCANCE

Aplican a todos los registros de origen interno o externo, en medio físico o magnético, generados por las actividades del SGC.

3. RESPONSABLES

Responsable de proceso:

- Hacer la solicitud de inclusión en la tabla de retención documental cualquier registro nuevo o de próximo uso.
- Almacenar correctamente los registros magnéticos en el servidor según tabla de retención documental.
- Asegurar que en su proceso se cumpla con lo estipulado en la tabla de retención.

Coordinador de calidad:

- Incluir en la tabla de retención documental los registros nuevos.
- Asegurar que se cumplen todos los puntos de este procedimiento en cada proceso.

Coordinador Administrativo y de Recursos Humanos:

- Asegurar el correcto traslado de los registros al archivo muerto.
- Suministrar el correcto mantenimiento tanto preventivo como correctivo al servidor y recuperación de la información.

4. DEFINICIONES

Documento: Recopilación de datos que arrojan un significado, impresas en papel, medio magnético o sistematizado.

S.G.C.: Sistema de gestión de calidad.

Documento Interno: información o datos que posee y elabora la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías.

Documento Externo: información o datos que poseen y elaboran organismos o personas ajenas a la empresa a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico

y/o fotografías. Este documento sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.

Documento obsoleto: son aquellos documentos que ya no tienen vigencia porque se han generado nuevas versiones mejoradas y que por lo tanto deben ser claramente identificados como tal en el SGC.

Versión: muestra el estado de los documentos en términos de actualidad.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Identificación: Nombre (título) con el que se identifica el registro, ejemplo: (queja, contrato, etc.).

Almacenamiento: Lugar en el que se colocan los registros. Ejemplo: (archivero, gaveta, escritorios, etc.).

Protección: Manera de cómo se protegen los registros. Ejemplo: (carpetas, folders, discos, cd's, cartapacios, etc.).

Recuperación: La manera en que se presenta el registro; este puede ser lógico (discos magnéticos) y/o papel para realizar cualquier consulta.

Tiempo de retención: El tiempo que el registro permanece en el área de consulta antes de su disposición.

Disposición: El destino que se le da al registro después de cumplir con el tiempo de retención. (Archivo muerto o destrucción).

Archivo Central: En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión del proceso respectivo, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo muerto: Destino final de los registros. Acción que se toma una vez se ha cumplido el tiempo de retención o conservación establecido para un registro.

5. NORMAS Y POLÍTICAS

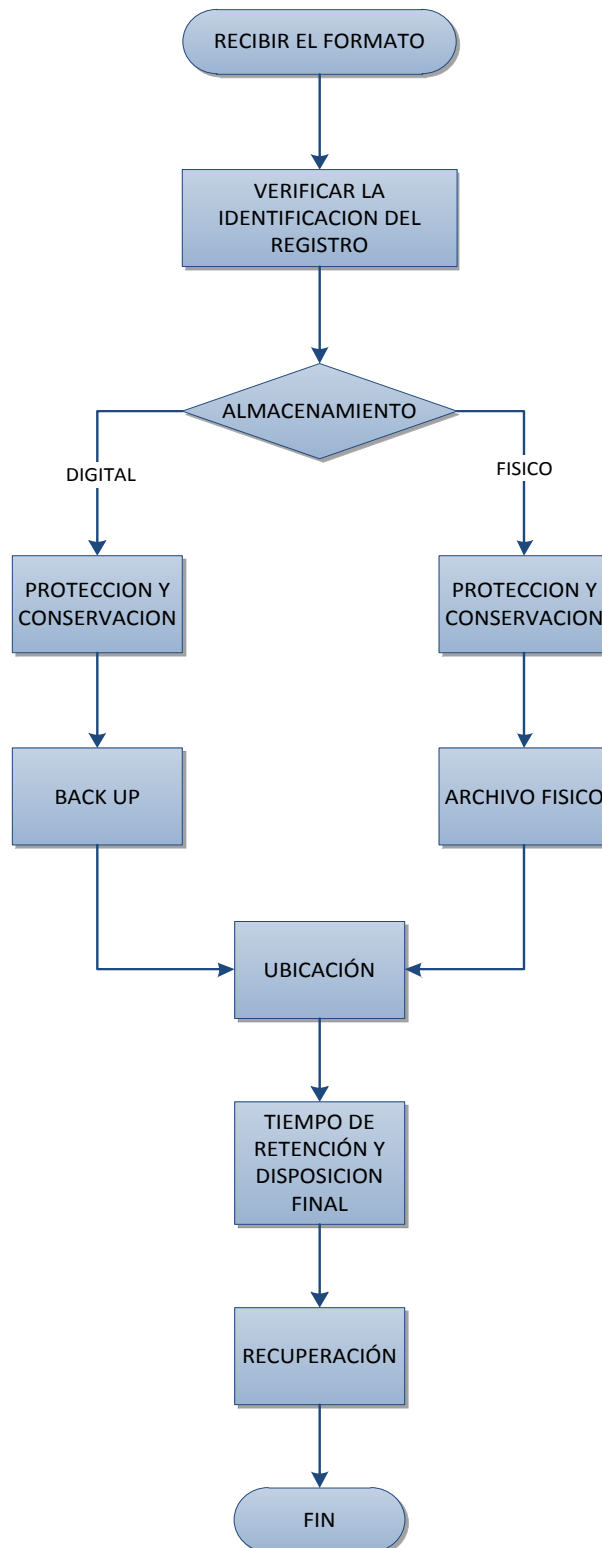
- Los registros del SGC pueden ser tanto magnéticos como físicos.
- Cualquiera que sea el medio en que este la información contenida en los registros debe en lo posible cumplir con los siguientes requisitos:

Legibilidad: Que pueda leerse fácilmente.

Exactitud: Que incluya cálculos y datos correctos y completos.

Claridad: Que todo el que lo lea pueda entenderlo de la misma forma utilizando terminología sencilla.

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

1. Control de registros.

1.1 Listado de control de Registros:

Primero que todo se debe diligenciar completamente el formato digital de lista maestra de documentos FO-CA-006, señalando su almacenamiento, ubicación, el tiempo de retención y su protección.

1.2 Identificación del registro

El coordinador de calidad en conjunto con el responsable del proceso definirán la forma de identificación de los registros magnéticos y físicos que se hace a través del listado maestro de documentos.

1.3 Almacenamiento.

Los registros se almacenan dependiendo del medio en que se encuentren, en el listado Maestro de documentos, se indica la ubicación en la columna correspondiente y en el campo "Medio", se puede definir el medio en el que se encuentre el documento; es responsabilidad de coordinador de calidad y responsable del proceso de realizar las auditorías correspondientes para asegurarse que se esté realizando el almacenamiento tal como quedo identificado den el control maestro de documentos.

1.3.1 Almacenamiento de registros magnéticos

El responsable del proceso, el coordinador de calidad, velara porque los registros magnéticos se almacenen en el servidor que es destinado para tal fin, lo mismo el coordinador administrativo realizara un back up en un cd el cual estará marcado con el código asignado, la fecha de almacenamiento, el rango de tiempo que esta compilado en este disco o cd, área a la que corresponde y disposición en el correo electrónico, dependiendo el tipo de documento definido en el listado maestro de documentos.

Se recomienda que los registros generados en los diferentes procesos del SGC se almacenen en los discos que son tomados como back up, organizados de acuerdo con lo definido en la tabla de retención documental del proceso.

Los correos electrónicos son un tipo de registro magnético de uso permanente en los procesos, por tal motivo para su almacenamiento se pueden considerar las siguientes recomendaciones:

- Clasificar los documentos por temas y fechas
- Crear carpetas personales por temas en el correo electrónico (Temporal)
- Ubicar los correos electrónicos en los discos de back up.

1.3.2 Almacenamiento de registros físicos

El almacenamiento de los registros físicos (originales o copias) se efectúa de acuerdo con las necesidades del área en archivadores, escritorios o cajas debidamente marcadas en donde los registros pueden organizarse de forma alfabética, cronológicamente, dispuestos en carpetas destinadas para tal fin; el coordinador de

calidad en conjunto con el responsable del área realizara el levantamiento del tipo de organización del registro, ya que en cada área podrá cambiar por el tipo de actividades y se diligenciara en la tabla de retención lo mismo que el responsable del proceso será responsable de realizar las auditorías necesarias para el cumplimiento de lo estipulado.

El almacenamiento de los registros de los procesos y que son reubicados al archivo muerto, deberán ser pasados primero que todo por el visto del coordinador administrativo y de RR.HH quien tiene la responsabilidad de verificar que cada caja que será entregada por cada uno de los jefes de proceso esté en las siguientes condiciones, se hace en cajas de cartón corrugado, con el número y la relación de los documentos, estas cajas se ubican en estantes y se identifican con el código del proceso, código de los documentos que esta internamente, relación de rango de tiempo .

1.4 PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN

1.4.1 Protección y Conservación de registros magnéticos

El Coordinador administrativo es el responsable de proteger y conservar los registros magnéticos almacenados en los discos de back up, a través de un programa de mantenimiento y monitoreo permanente a los mismos, cualquier dificultad presentada con los registros (Pérdida, daño) almacenados en estos, se solicitara al proceso administrativo una revisión y restauración a través de las copias de respaldo realizadas periódicamente al servidor y los back up.

La protección y conservación de los registros magnéticos ubicados en los discos de las estaciones de trabajo será responsabilidad del responsable del cargo que los generara quien deberá realizar copias de seguridad de su información, para ello puede solicitar apoyo al coordinador de calidad.

Para proteger documentos magnéticos se recomienda guardarlos en formatos que permitan utilizar códigos, claves o contraseñas que restrinjan los permisos para su uso, los formatos más empleados son: PDF, Word, Excel, PowerPoint o distintos formatos de imagen (JPG, GIF, PNG, etc.), entre otros, en caso de no tener el software para convertirlo a este tipo de formatos se solicita el apoyo al proceso administrativo para el suministro de recursos de software.

1.4.2 Protección y Conservación de registros físicos

Para conservar los registros físicos de acuerdo con los tiempos de retención definidos para cada tipo documental, se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos en su elaboración:

Permanencia: Que no pueda borrarse o modificarse sin dejar evidencia de cualquier cambio. Por lo tanto no se aceptaran tachones ni enmendaduras en los documentos y las firmas o espacios de un documento que se diligencien a mano deberán realizarse preferiblemente en tinta negra.

Papel: Preferiblemente tamaño oficio o carta, color blanco.

Tintas: Color negro y poseer estabilidad química. Para la conservación de los registros externos(si el registro es de carácter externo deberá diligenciarse el listado maestro de documentos externos) generados a través de FAX deberán

fotocopiarse en papel bond, para garantizar su permanencia y legibilidad de acuerdo con el tiempo de retención definido en las tablas de retención documental

Uso: Se recomienda el uso de lápiz para señalar temporalmente apartes de un documento ya que el empleo de resaltadores, notas al margen, rayas y subrayados en lapicero afectan la conservación de los registros.

Para garantizar la protección de los registros en medio físico todos los archivos, deben mantenerse en ambiente ventilado, protegido del sol y la lluvia, aseado y fumigado periódicamente.

El tipo de almacenamiento definido para cada tipo documental, permite igualmente proteger los registros, durante su uso, como la utilización de Cajas, cartulinas con ganchos legajadores entre otros.

1.4.3 Protección de los documentos

Aprobado un documento del SGC en cualquiera de sus versiones mediante el proceso correspondiente, el coordinador de calidad se asegurara que el documento quede escaneado y lo convierte a archivo Adobe PDF y activa las opciones de seguridad correspondientes.

Cada folio del documento original firmado se identifica con el sello de "ORIGINAL".

Los documentos del SGC después de aprobados se encuentran en formato PDF y se ubican en el servidor de red correspondiente.

El coordinador de calidad velara que los documentos que se encuentran en Word son guardados en la carpeta privada de la red o del computador asignado a su área, de acuerdo a las especificaciones de código, título y demás que apliquen ,estos documentos son utilizados como base para hacer las modificaciones que se requieran en el caso de una actualización.

El coordinador de calidad realizará periódicamente copias de respaldo a los archivos que administra relacionados con el SGC guardados en la carpeta privada de red, como mecanismo de prevención en caso de pérdidas de información, daños en el sistema o cualquier emergencia que se pueda presentar.

Ningún documento que haga parte de los Sistemas de Gestión puede ser reproducido o impreso por una dependencia diferente al Grupo de a menos que sea un formato.

1.5 RECUPERACIÓN

Para recuperar los registros del SGC en la lista maestra de documentos se tiene en cuenta la forma de identificación ya mencionada en este documento numeral 1.2 y la ubicación.

Ubicación: Es la disposición de los registros al final de la ejecución de sus actividades. Para recuperar un registro magnético o físico se hará de acuerdo con la identificación y ubicación definidas en la lista maestra de documentos.

Cualquier persona dentro de la organización o parte interesada (Ejemplo: Cliente, proveedor, entes gubernamentales, organismos de control u organismo

certificador) que necesite consultar un registro asociado a los documentos del SGC debe solicitarlo a los responsables del proceso que lo entregara teniendo en cuenta si esta en medio físico o magnético.

1.5.1 Recuperación de registros magnéticos

Para recuperar un registro magnético es por ubicación en los discos en que se realizó el back up o por medio de las carpeta de red con el link asignado en las tablas de retención documental, cuando se ubicado en la carpeta que contiene el archivo, se tiene en cuenta la forma de identificarlo y se recupera. En caso de no encontrarlo se solicita la copia de respaldo de la información al responsable de back up de estos registros.

1.5.2 Recuperación de registros físicos.

Para recuperar los registros ubicados en el archivo de las áreas o procesos. Teniendo en cuenta la forma de identificarlo y la ubicación de los mismos.

Si se necesitan los documentos originales se solicitaran al coordinador de calidad.

1.6 TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL.

Referente al tiempo de retención de los registro del SGC, se consultara en la lista de control de documentos FO-CA-006 y el responsable de proceso con su jefe directo identificara el tiempo prudente de retención teniendo en cuenta el tipo de documento y su importancia legal.

La disposición final de los registro del SGC, se consultara en la Lista de control de Documentos y el responsable de proceso con su jefe directo identificara que se hará con él una vez haya expirado su ciclo de vida y se identificara si amerita conservación, eliminación, selección o escaneo. Teniendo en cuenta el tipo de documento y su importancia legal.

8. ANEXOS.

- ✓ Lista de control documental FO-CA-006.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4.2.4 (Control de registros).

10. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	1	Creación del procedimiento	Se crea la primera versión del procedimiento	1

ANEXO I. PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

	PROCEDIMIENTO PARA EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Versión:	1
		Fecha:	12-DIC-11
	FO-CA-007	Página:	166 de 209

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para la identificación, tratamiento y registro de un producto y/o servicio no conforme

2. ALCANCE

Aplica cuando se identifica una situación que pueda llegar a afectar o afecto cualquier característica de calidad solicitada por el cliente para su producto y/o servicio.

3. RESPONSABLES

Jefe de importaciones y atención al cliente:

- Ejecutar este procedimiento.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las características de calidad expresadas en el formato de planeación del servicio.
- Identificar las posibles no conformidades.
- Actualizar la matriz de producto y/o servicio no conforme.

Todos los procesos:

- Identificar y levantar no conformidades reales o potenciales.

Coordinador de calidad:

- Realizar seguimiento a las no conformidades levantadas.
- Apoyar en planteamiento de soluciones a no conformidades.

Gerente Comercial y Gerente Técnico y de Negocios:

- Determinar, en caso de presentarse el caso, las concesiones a manejar con el cliente y dar la autorización para su ejecución.

4. DEFINICIONES

Característica de calidad: Requisitos implícitos o explícitos que suministra y define un cliente en el servicio y producto solicitados y se debe cumplir con ellos para ser aceptado por parte del mismo.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Producto no conforme: Producto que no cumple con alguna de las características definidas como requisito para ser aceptado.

Servicio no conforme: Servicio que no cumple con alguna de las características definidas como requisito para ser aceptado.

Liberación: Autorización para que el producto y/o servicio sea entregado al cliente.

Eliminación de no conformidad: Cuando después de ser detectada una no conformidad se genera un proceso y/o actividad (es) para quitar o desapercibir la no conformidad.

Reclasificación: Variación de la clase del producto o servicio no conforme, de manera tal que cambian los requisitos iniciales por lo que fue creado o solicitado y puede ser utilizado o clasificado para otros fines.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

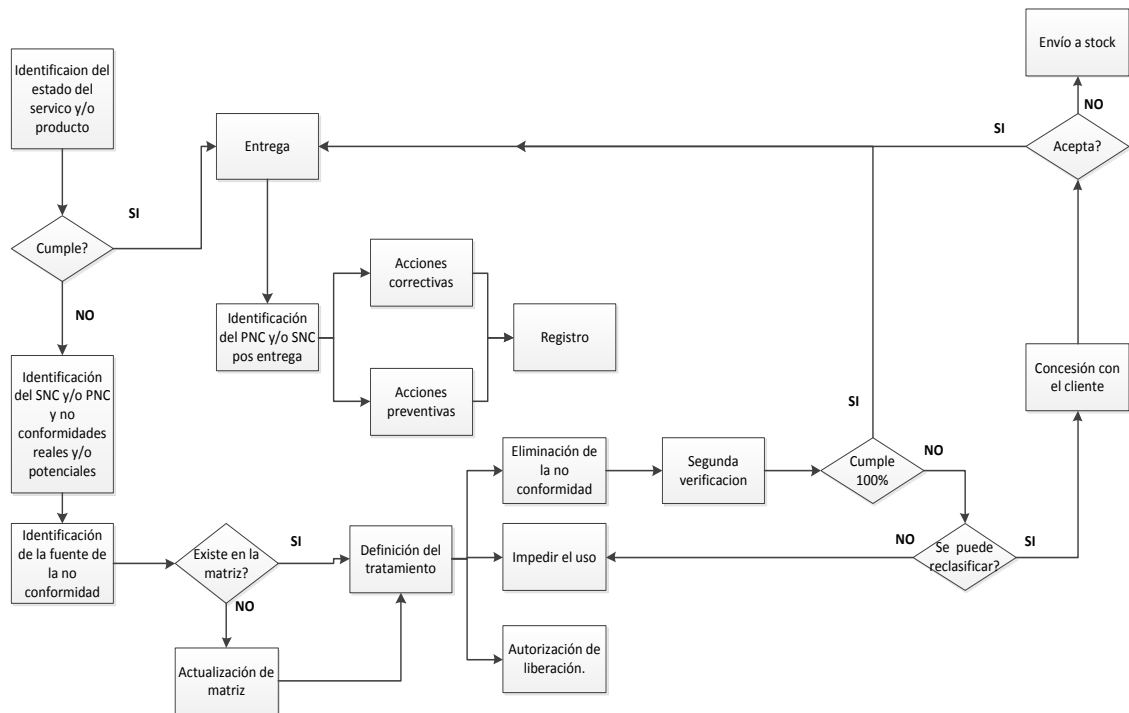
Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente deseable.

5. NORMAS Y POLÍTICAS

- ✓ Cada actividad realizada en los diferentes procesos debe ser un filtro para evidenciar no conformidades o errores en las actividades realizadas en procesos anteriores.
- ✓ Cada proceso debe evidenciar las No Conformidades en el formato de no conformidades (FO-CA-033).
- ✓ Al evidenciarse cualquier tipo de no conformidad la persona que la levante, debe enviar un e-mail al Coordinador de Calidad con copia a los implicados en el tema para que gestionen las acciones necesarias para eliminarla.

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

7. Figura 46. Flujoograma de del producto



8. NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Identificación de prestación del servicio y producto.

Los pasos y requisitos para la prestación del servicio se determinan por pedido del cliente y las comunicaciones que se generan referente a las características de calidad del servicio y/o producto; las características de calidad del servicio se registran en el formato de planeación del servicio FO-AC- 005 y las características de calidad del producto solicitado por el cliente están referidas en su pedido y trasladadas al proveedor en la orden de compra emitida por la empresa al proveedor.

8.2 Identificar el servicio no conforme y/o producto no conforme y su proveedor.

El jefe de importaciones y atención al cliente debe hacer un seguimiento a todas las características de calidad de la prestación del servicio expresada en el formato, verificando que sea posible su cumplimiento y de lo contrario continuar con esta procedimiento, compilando la información necesaria para tener la capacidad de identificar los posibles servicios y/o productos no conformes y el causante o proveedor de la misma revisando el producto resultante de estas actividades para generar alertas y tramitar los tratamientos de los posibles servicios y/o productos no conformes.

Al reconocer el proveedor del servicio y/o producto no conforme se revisara los siguientes temas:

- ✓ Si es un proveedor de materias, logístico y/o de servicio adicionales como los son aseguradoras, SIA, puertos, aeropuertos, navieras, aerolíneas. etc. se debe tener con antelación los formatos de reclamación y el jefe de importaciones y atención al cliente debe conocer de los procesos de atención de PQR'S, para la agilidad en la gestión de la reclamación y no generar un impacto alto tanto en imagen de la empresa como financiero en la mayoría de los casos.
- ✓ De ser el proveedor un proceso de la empresa se levantara la no conformidad y al estudiar el impacto y responsabilidad que se genere se determinara el levantamiento de acciones disciplinarias , acciones correctivas y/o preventivas

8.3 Antes de entrega

El jefe de importaciones y atención al cliente verifica planeación y la ejecución de los puntos de control en cuanto a su cumplimiento en términos de tiempo y método determinando que sean los idóneos para la prestación del servicio y así mismo del resultado que los puntos de control y verificación entreguen para dar autorización de la liberación del producto y/o la solicitud de levantamiento de acciones preventivas dentro los procesos donde se identifican las posibles no conformidades.

8.4 Después de la entrega.

Dado el caso que en una revisión posterior del proceso se identifique un producto no conforme que no se identificó en el transcurso de la prestación del servicio o que se identifique posteriormente por un reclamo o queja del cliente; el cargo que reciba la no conformidad y/o queja , reclamo del cliente, lo reportara al jefe de importaciones y atención al cliente para que se realice su gestión identificando el tipo de producto y/o servicio no conforme en la matriz de producto y/o servicio no conforme para identificar tratamiento, responsable autoridad y registros a utilizar , de no encontrarse en la matriz se entrega la información necesaria para que el proceso de calidad la actualice; de igual manera ejecutar el procedimiento de tratamiento de pqr's.

8.4.1 Acciones correctivas y preventivas.

El cargo que recibe la no conformidad y/o queja del cliente registra en el formato de registro de no conformidades y acciones tomada FO-CA-033, la información necesaria para gestionar la no conformidad, este documento es entregado al Jefe de importaciones y atención al cliente para la gestión y respuesta de la no conformidad.

9 Definición del tratamiento del servicio no conforme y/o producto no conforme.

El tratamiento del servicio y/o producto no conforme esta registrado en la matriz de producto y/o servicio no conforme F0-CA-044, la revisión la hace el jefe de importaciones y atención al cliente trimestralmente, teniendo en cuenta los registros de productos y/o servicios no conformes identificados en los últimos 3 meses; el jefe de importaciones y atención al cliente generara un informe al proceso de calidad y al proceso comercial informando lo cambios que se realizarían en la matriz con la justificación del caso, para su correspondiente aprobación por el gerente comercial.

En el momento que se identifique el producto y/o servicio no conforme y su proveedor el jefe de importaciones o en su defecto el coordinador de calidad ubicará dentro de la matriz de producto y/o servicio no conforme F0-CA-044 el caso específico para

gestionar su tratamiento, responsable, autoridad correspondiente y los registros necesarios para su gestión. De igual manera se determinará a cual de los siguientes puntos corresponde el tratamiento a seguir., como lo son:

- ✓ Eliminación de la no conformidad.
- ✓ Segunda verificación.
- ✓ Clasificación de segunda línea
- ✓ Envío a stock
- ✓ Impedir el uso de Producto no conforme,
- ✓ Autorizar la liberación.

10 Acciones correctivas y preventivas.

Se deben tomar las acciones correctivas y/o preventivas para que la no conformidad del servicio se elimine y se pueda cumplir con los requisitos del cliente.

Nota: Al terminar el punto 3 se debe continuar el proceso en el punto 2.2. Y después de esto en el punto 5.

11 Manejo de concesiones.

Las concesiones se plantearan en el momento que se deba entregar un servicio y/o un producto que falle en cualquiera de sus características de calidad, para el manejo de concesiones con el cliente el jefe de importaciones y atención al cliente debe dar las propuestas el gerente comercial y/o el gerente técnico y de negocios darán la autorización para el manejo de la concesión realizada con el cliente, en los términos afectados de calidad en los cuales se acepta el producto y/o el servicio no conforme. Para lo cual se debe anexar en la carpeta del cliente toda comunicación que se haya generado de y para el cliente proponiendo y aceptando estas concesiones para su posterior liberación y entrega.

De ser rechazado el producto no conforme será enviado a inventario en bodega identificando su empaque y posible comprador.

12 Entrega

Se debe entregar al cliente el producto y/o servicio que pese a sus fallas sea aceptado por el cliente, cualquier cambio en cualquiera de las características de calidad contempladas en la orden de compra del cliente y/o en comunicaciones informales debe quedar en la carpeta del cliente y posteriormente evaluado el servicio por parte de la empresa , de lo cual si es necesario se levanta acciones correctiva y/o preventivas que se hallan pasado por alto y vuelve al punto 2.2 de este procedimiento, de no ser así el jefe de importaciones y atención al cliente continua con el registro de la autoevaluación en el formato de planeación del servicio Formato de planeación del servicio.

9. ANEXOS

- Formato de registro de producto y/o servicio no conforme.
- Matriz de producto y/o servicio no conforme.


10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Certificados de Calidad del material
- Orden de Compra del cliente
- Orden de Compra al proveedor

11. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	1	Creación del procedimiento para el producto y/o servicio no conforme	Procedimiento para el producto y/o Servicio no conforme	1

ANEXO J. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Versión:	1
		Fecha:	02-01-2012
	FO-CA-001	Página:	172 de 209

1. OBJETIVO

Determinar la metodología y requisitos para realizar las auditorías internas en la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del sistema de gestión de calidad en el momento que se decida realizar una auditoría extraordinaria o registrada en el plan de auditorías.

3. RESPONSABLES

Comité de calidad:

- Definir los procesos o actividades que se auditarán teniendo en cuenta las actas de revisión por la dirección y actas de reunión del comité de calidad anteriores
- Planear, elaborar, evaluar y hacer seguimiento a los programas de auditorías internas y su cumplimiento.
- Gestionar los recursos para llevar a cabo las auditorías.
- Definir el objetivo de la auditoría expresado en sedes, procesos, áreas, actividades, personas y tiempos para la recolección de la información.

Auditor:

- Efectuar las auditorías de acuerdo a la planeación y contenido establecido
- Elaborar los informes de auditoría según disponga este procedimiento.

4. DEFINICIONES

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a Plan de Auditoría.

Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

Conclusiones de la auditoría: resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría

Cliente de la auditoría: organización o persona que solicita una auditoría

Auditado: organización que es auditada.

Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría

Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría. Un auditor del equipo auditor se designa generalmente como auditor jefe del equipo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación y, cuando sea preciso, expertos técnicos. Los observadores pueden acompañar al equipo auditor pero no actúan como parte del mismo.

Experto técnico: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar. La experiencia o conocimientos técnicos incluyen conocimientos o experiencia en la organización, proceso o actividad a ser auditada, así como orientaciones lingüísticas o culturales.

Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

Competencia: habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

5. NORMAS Y POLÍTICAS

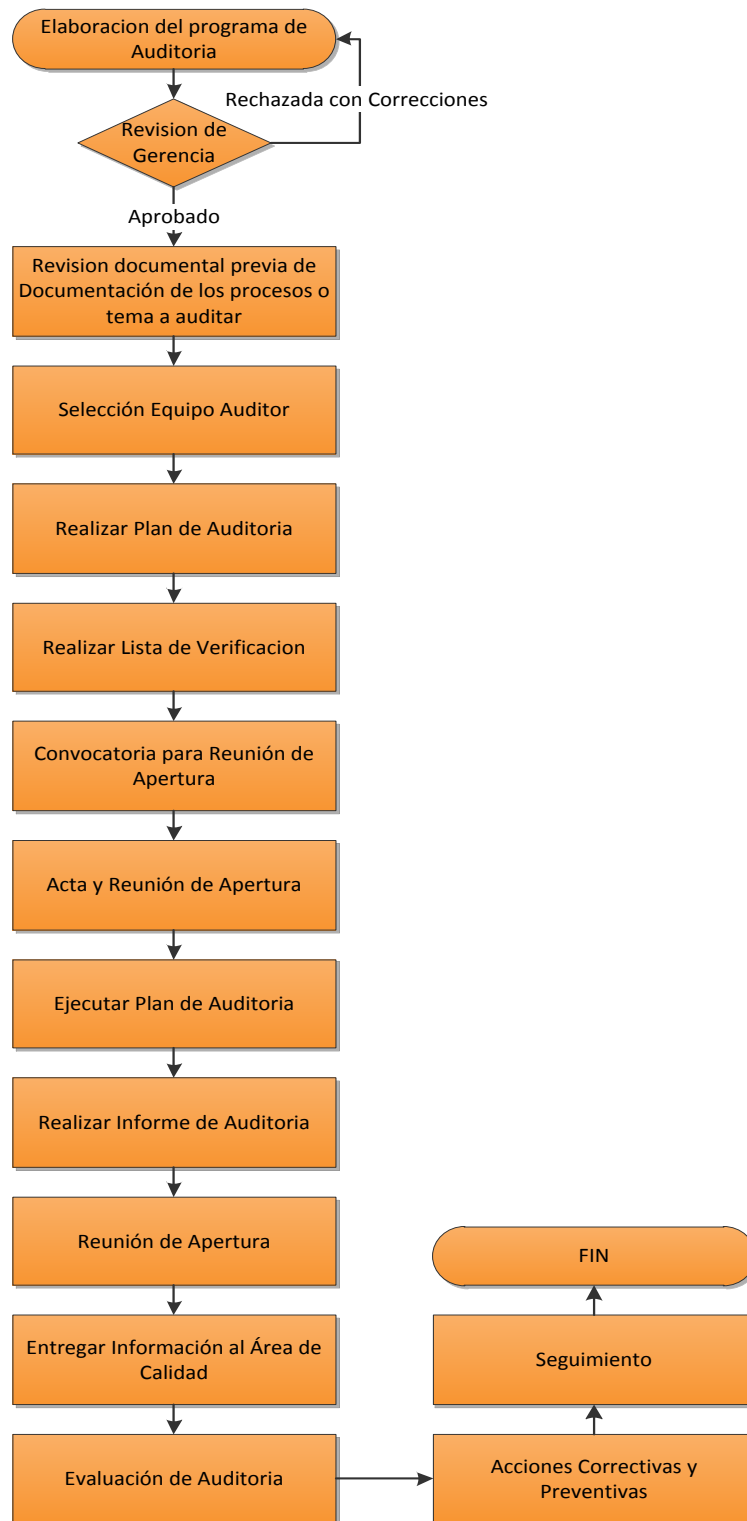
5.1 Las auditorías se realizarán con una periodicidad anual.

5.2 Los criterios se deben definir para usarlos como referencia durante la auditoría en el siguiente orden:

- 5.2.1 Requisitos legales
- 5.2.2 Requisitos contractuales
- 5.2.3 Manual de calidad.
- 5.2.4 Políticas y objetivos.
- 5.2.5 Procedimientos.
- 5.2.6 Instructivos.
- 5.2.7 Programas.

5.3 Los auditores no deben auditar su propio proceso.

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Elaboración de programa de auditorías internas.

El comité de calidad elaborara un programa de auditoría por proceso en el formato programa de auditoría (FO-CA-043), este servirá de pauta para la implementación de nuevos planes y ayudara a tener el estado real del desarrollo de las actividades.

7.2 Dar a conocer el programa de auditoría a las gerencias.

El secretario del comité de calidad se encargara de entregar el programa de auditorías internas a la Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia Comercial y a la Gerencia Técnica y de Negocios, para la revisión de los alcances, objetivos y actividades propuestas sean las idóneas para la auditoría de sus procesos dando sus aportes y aclaraciones en un tiempo máx. De 2 (dos) días hábiles.

7.3 Revisión previa de documentación de procesos o tema a auditar.

El equipo auditor debe revisar la documentación del auditado para determinar la conformidad del sistema con los requisitos documentales. También debe revisar los informes de las auditorías previas.

Si se detecta un documento no adecuado el auditor debe visitar al responsable del proceso a auditar y aclara las dudas de adecuación, si es el problema persiste no se continua con la auditoría y se redefine el objeto de la auditoría.

Si el problema es solo del documento se continúa con la auditoría y se incluye en el reporte del hallazgo final.

7.4 Selección del grupo de auditores.

Se seleccionara por utilizando el formato de selección de auditor (FO-CA-046), en el cual se estudiaran y determinaran las criterios tanto de experiencia y de conocimientos para escoger el personal idóneo.

El comité de calidad debe evaluar el conocimiento específico del equipo auditor con respecto a la auditoría y determinar los vacíos de conocimiento si los encuentra debe asignar a un experto técnico.

7.5 Realizar plan de auditoría.

Se realizara un plan o agenda de trabajo por cada auditoría, indicando lugares, fechas, horas y personas a entrevistar; ya que las auditorías pueden ser las que están en el programa como pueden ser extraordinarias se validara con el responsable de planear la auditoría cuales van a ser las actividades a planear para cumplir con el objetivo, para el plan de auditoría se diligenciará el formato plan de auditoría (FO-CA-008)

Este plan debe ser comunicado al equipo auditor y aceptado por el proceso(s) a auditar para que sean conscientes de sus responsabilidades durante la auditoría y comunicado a los auditados para generar un ambiente de confianza.

7.6 Realizar lista de verificación.

El equipo auditor debe elaborar su lista de verificación de la auditoría (FO-CA-017) la cuales contiene la información que necesitan encontrar para a determinar el objetivo de la auditoría. Se recomienda seguir una secuencia de planear, hacer, verificar y actuar para elaborar esta lista.

7.6 Convocatoria para reunión de apertura.

El auditor convocara a reunión de apertura y a la auditoría como tal al persona del o de los procesos a auditar, con una antelación de 5 (cinco) días hábiles por escrito indicando la documentación necesaria para realizar dicha auditoría.

7.7 Reunión de apertura y acta

El auditor líder realizara la reunión de apertura reuniendo a al dirección, al representante de los auditados, a los auditados y a auditores para confirmar el plan de auditoría comunicándoles el objetivo, alcance, criterios, la agenda, las personas a entrevistar y resolver inquietudes.

La reunión de apertura se realiza con formato de acta de reunión de apertura (FO-CA-009).

7.7 Ejecutar plan de auditoría.

Ejecutar el plan de auditoría aplicando las diferentes técnicas para la recopilación de evidencia y como registro se diligenciara el formato lista de verificación de auditoría interna (FO-CA-017) con las respuestas de auditado, clasificando los hallazgos en conformidades, no conformidades y observaciones.

7.8 Informe de auditoría.

El auditor debe elaborar un informe en el formato de informe de auditoría (FO-CA-011); el cual contenga objetivo, los criterios de auditoría y las personas entrevistadas, fechas y horas, los hallazgos, las conclusiones de la auditoría y las soluciones.

El proceso auditado debe aprobar el informe en cuanto al cumplimiento de los objetivos y autoriza la distribución a quienes el auditor considere necesario.

7.9 Reunión de cierre

El auditor realizara la convocatoria para fijar la fecha de la reunión de cierre, consolida junto los auditores auxiliares y/u observadores en un sólo informe de auditoría los informes referentes a los planes de auditoría ejecutados, suministrando la siguiente información:

7.9.1 Presentan diligenciado el formato fortalezas y oportunidades de mejora (FO-CA-013).

7.9.2 Planes de acción.

7.9.3 Formato diligenciado de Plan Acc preventivas y correctivas (FO-CA-015).

7.9.4 Acta de cierre (FO-CA-014).

7.9.5 Reporte de no conformidades (FO-CA-012).

7.9.6 Consolidación de datos.

7.10 Auditor entrega la información al área de calidad

El auditor debe suministrar al área de calidad la información citada anteriormente de lo cual se obtendrá la siguiente información:

7.10.1 Seguimiento de acciones preventivas y correctivas

7.10.2 Informe de resultado de auditorías y plan de mejoramiento.

7.10.3 Plan de capacitación, plan de mejoramiento

7.11 Evaluación al auditor y la auditoría

Los cargos auditados se reunirán para evaluar la auditoría y al auditor para esto se utilizara el formato de evaluación de auditoría interna con el formato de Evaluación de Auditoría Interna (FO-CA-016).

7.12 Acciones correctivas y preventivas

Los responsables de cada proceso auditado inician las acciones correspondientes de acuerdo con la solicitud del auditor y según los periodos de implementación acordados en la auditoría de los cuales se hará seguimiento por medio del comité de calidad.

7.13 Seguimiento.

El comité de calidad debe evaluar los efectos de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas, en las auditorías con respecto a la satisfacción del cliente, calidad del material, imagen organizacional, el medio ambiente, seguridad y salud, los costos y determinar los grados de desviación de los mismos.

El comité de calidad hace el seguimiento a todas las, acciones correctivas y preventivas asegurándose de su cumplimiento e implementación.

8. ANEXOS

• Plan de auditoría
• Acta de reunión de apertura
• Lista de asistencia de Reunión de Apertura y/o Cierre
• Formato de Informe de Auditoría
• Reporte de No conformidades de Auditoría Interna.
• Formato de Fortalezas y Oportunidades de mejora.
• Formato para el acta de Cierre de Auditoría.
• Plan de Acciones correctivas y preventivas.
• Formato de Evaluación de Auditoría interna.
• Formato Lista de verificación de auditoría interna.


9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2008
- NTC-ISO 19001

10. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	1	Creación del documento	Procedimiento para la realización de Auditorías Internas.	1

ANEXO K. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión:	1
		Fecha:	17-Nov-11
	PO-CA-003	Página:	178 de 209

1. OBJETIVO

Detallar los lineamientos que se deben seguir para la identificación de no conformidades reales y potenciales, y para la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los siguientes tipos de acciones y aplica para todos los procesos:

- Importantes para la empresa.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Acciones que el comité de calidad decida.

3. RESPONSABLES

Coordinador de Calidad:

- Identificar las no conformidades, y determinar el inicio de acciones correctivas o preventivas.
- Realizar el seguimiento de las acciones con los responsables de llevarlas a cabo.
- Informar al Comité de Calidad de los resultados de las acciones y su evolución.
- Determinar los miembros necesarios para integrar el equipo que efectuaran la(s) acción(es).
- Dirigir a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicitar los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- Establecer planes para la ejecución de las acciones y realizar informes sobre las mismas.

Líder del proceso y/o responsable de la acción:

- Identificar la no conformidad e informar al coordinador de calidad o al Comité de Calidad a tiempo para realizar el levantamiento correspondiente.
- Realizar las acciones que el responsable de la acción les ha encomendado en la fecha prevista, solicitar los recursos necesarios, e informarle sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.
- Identificar la causa de la no conformidad y utilizar técnicas de calidad.

Comité de calidad:

- Hacer seguimiento de las acciones correctivas y preventivas. Analizar los problemas y plantear soluciones.

4. DEFINICIONES

Acciones Correctivas:

Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que pueda repetirse.

Acción preventiva:

Acción encaminada a eliminar las causas potenciales de no conformidades, para prevenir la aparición de estas.

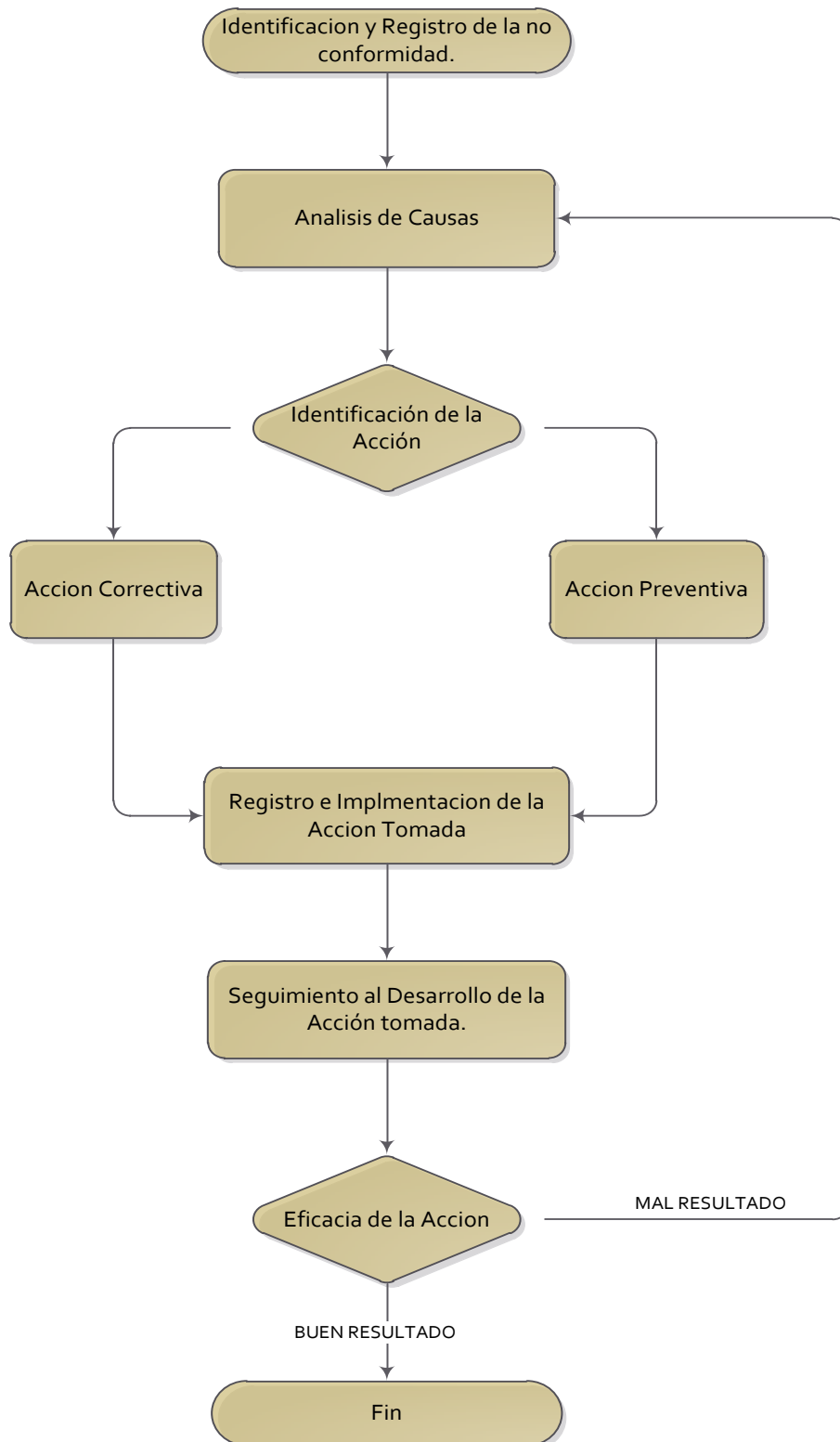
Corrección:

Acción tomada para eliminar una corrección detectada.

5. NORMAS Y POLÍTICAS

1. Las no conformidades reales y potenciales en el Sistema de Gestión de Calidad de Imposabys se identifican de las siguientes maneras:
 - a) resultados de auditorías
 - b) retroalimentación de los clientes
 - c) desempeño (indicadores) de los procesos
 - d) estado de las acciones correctivas y preventivas
 - e) acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección, realizadas previamente
 - f) cambios que podrían afectar al SGC
 - g) recomendaciones para la mejora

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

Identificar las No Conformidades

1. Cuando se identifique una no conformidad real o potencial, con respecto a alguna norma, reglamento o criterio bajo el cual opera, ésta debe ser registrada en el formato de registro de no conformidades (FO-CA-033). Este registro es realizado ya sea por el líder del proceso o el coordinador de calidad.
2. Se debe registrar una sola no conformidad por formulario.
3. Una vez que se diligencie el formato, el responsable diferente al coordinador de calidad que identifica las no conformidades debe entregarlo al coordinador de calidad.

Análisis de causas

El responsable por el levantamiento de la no conformidad debe incluir en el formato de registro de no conformidades (FO-CA-033) correspondiente un análisis de causas, aun cuando estas sean evidentes. Si este análisis de causas es muy extenso o requiere la intervención de otras áreas técnicas o administrativas, debe adjuntarse la documentación relacionada en el formato.

Identificación e implantación de acciones correctivas

Como resultado del análisis de causas de la no conformidad en el punto anterior, el coordinador de calidad debe definir la necesidad de implantar acciones correctivas o preventivas.

Acciones Correctivas:

Debe registrarse el detalle de las acciones a ser tomadas en el formato.

Se identifica y determina el equipo de acción correctiva y/o corrección.

El equipo abre un expediente para la recopilación de acciones correctiva y/o corrección y se condensa en este expediente toda la documentación generada por el desarrollo de la acción.

Codificación de los expedientes de acción correctiva y correcciones es aplicando lo siguiente:

(AC-XX-XXX) los primeros dos dígitos corresponden al Acción Correctiva, el segundo será el código del proceso y los tres últimos son correspondientes al consecutivo iniciando en el 001.

Se lleva un expediente por acción correctiva.

Acciones preventivas:

Están enfocadas a la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos en los procesos y/o actividades que pueden ser parte de no conformidades en el futuro.

Las acciones preventivas inician cuando se identifican aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que pueden generar no conformidades. El procedimiento para iniciarla es el mismo de las acciones correctivas con la diferencia que no hay una no conformidad.

El desarrollo y cierre es igual al de acciones correctivas con la excepción que la codificación de los expedientes son:

(AP-XX-XXX) los primeros dos dígitos corresponden al Acción Preventiva, el segundo será el código del proceso y los tres últimos son correspondientes al consecutivo iniciando en el 001.

Al cierre se genera un informe de acciones preventivas. El nombramiento del grupo para analizar la acción preventiva será igual al de acciones correctivas.

Se realiza una reunión del equipo para planificar la acción correctiva y/o corrección a aplicar.

Si el resultado es satisfactorio se realiza el cierre de la acción correctiva si no se genere una nueva reunión del equipo y se tomando las decisiones correspondientes.

Seguimiento de las acciones

El responsable por la implantación de las acciones correctivas o preventivas debe registrar en los campos del formato, los resultados de las acciones correctivas tomadas y verificar su eficacia.

Si la acción correctiva ha sido eficaz, se considera levantada la no conformidad y se entrega el formato debidamente llenado a la persona encargada del SGC.

Si la acción correctiva no demuestra ser efectiva, se debe repetir este proceso, identificando nuevas acciones y períodos de seguimiento.

8. ANEXOS

ANEXO 1: Procedimiento para el producto y/o Servicio No conforme.

ANEXO 2: Formato de registro de no conformidades


9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2008 (NUMERAL 8)

10. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	1	Creación del documento	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.	1

ANEXO L. MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Versión:	1
		Fecha:	11/10/11
	MA-CA-001	Página:	183 de 209

1. Introducción

El presente manual establece el Sistema de Gestión de Calidad de Importadora Sabys García y Cía. Ltda., de acuerdo a los objetivos empresariales y a una permanente búsqueda de la excelencia en todas las actividades que hacen parte de la empresa. En este documento se refieren procesos, actividades y procedimientos generales con base en los requisitos descritos en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008.

El manual describe la Política y Objetivos de Calidad, los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, cuyas actividades están orientadas a entender y satisfacer los requisitos de los clientes.

Este documento muestra de manera clara y concisa el sistema de gestión de calidad basado en procesos teniendo como punto de partida los ocho principios de la calidad:

- Liderazgo: Mediante la planeación estratégica y el despliegue de esta a la organización.
- Enfoque al cliente: Tomando como razón de ser la necesidad de satisfacer necesidades reales y potenciales a nuestros clientes.
- Enfoque basado en procesos: Dando valor a todos los procesos que se realizan en la Empresa.
- Enfoque de sistema para la gestión: Interrelacionando los procesos para conformar un todo durante la prestación de los servicios.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Mediante actividades de seguimiento y medición, las cuales permiten evidenciar el desempeño y compromiso de la empresa en general.
- Participación del personal: Involucrando al personal a nivel administrativo y operativo en la implementación y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- Mejora continua: Identificando e implementando los mecanismos de mejora en el desarrollo de los procesos.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Aplicando principios de gana-gana con proveedores.

2. Objetivo del Manual de Calidad

El Objetivo de este manual es describir los procesos y procedimientos a ser seguidos para el control de la calidad en los procesos que intervienen en la prestación del servicio de importación y comercialización de válvulas, Tubos, accesorios y Equipos para el sector de los hidrocarburos y generación energética.

3. Alcance del Manual de Calidad

El alcance de este manual de calidad esta referido a los Procesos que intervienen en la prestación del servicio de importación y comercialización de válvulas, accesorios y Equipos para el sector de los hidrocarburos y generación energética.

4. Responsables

Gerencia Comercial y de Logística, Gerencia Administrativa y Financiera y Gerencia Técnica y de Negocios, Comité de Calidad.

- Elaboración del manual
- Control de contenido del manual.

Coordinador de Calidad.:

- Recolección de información para su actualización.
- Usar información y referencias existentes.

Gerentes, Coordinador de calidad Jefes de cada proceso y los empleados en general.

- Seguir todos los parámetros establecidos en este manual.

5. Definiciones

Estos son los términos que se consideran importantes para la comprensión de este manual, tal y como se definen en la NTC ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario:

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes y propiedades de un producto/servicio cumplen con los requisitos.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades o relaciones.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto/Servicio:** El resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, hardware, software, materiales procesados o la combinación de ellos. Puede ser tangible, intangible o la combinación de ambos.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto/servicio.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

6. Información de la compañía

6.1 Reseña Histórica

Importadora Sabys García & CÍA. Ltda. Inicio su actividad en el año 1991 siendo su Razón Social “Ferretería Sabys García y Cía. Ltda.”, como proveedor de la industria pesada colombiana, enfocado especialmente en la industria de producción, distribución y refinación de hidrocarburos.

Durante la década de los años 90, la compañía alcanza un gran crecimiento de la mano de los desarrollos petroleros en el centro oriente del país y el magdalena medio y alto, consolidando su servicio con la realización de alianzas estratégicas con fabricantes de clase mundial de válvulas, tuberías y accesorios para tubería.

En el año 1999, cambia su razón Social, por la denominación Importadora Sabys García y Cía. Ltda., la cual se mantiene actualmente.

Durante la primera década del siglo XXI, Imposabys ha continuado su desarrollo ampliando su portafolio de clientes y servicios, enmarcado dentro de una política de mejora continua en busca de trasladar a sus clientes el servicio de suministro de materiales con valores agregados de servicio pre y post-venta.

En la actualidad Imposabys es representante de fabricantes de clase mundial como KF Industries, ALCO valves, HYLOK, AlliedFitting L.P, IFC Inc., SHK ValveGroup; y distribuidor autorizado de Apollo Valves, AOP Industries y MAASS FLANGE, RegalbuttoSteel, lo que le permite brindarle al cliente final un servicio más completo con alternativas de negocios EXWORKS (en fábrica, lugar convenido), FCA, FOB Y DDP.

6.2 Características de la compañía

Razón social: Importadora Sabys García y Cía. Ltda.

Tipo de Empresa: Empresa dedicada al suministro de tubos, válvulas, accesorios y equipos para el desarrollo de proyectos y mantenimiento de los mismos.

NIT: 800145302-4

Fecha de constitución: 29 de octubre de 1991

Dirección sede principal: Calle 33 No 17-51 Barrio Teusaquillo

Teléfono: 340 4833

Dirección sede Barranquilla: Carrera 74 No 82-23

Teléfono: 373 09 40

Representante Legal: Angélica Patricia García Pulido

6.3 Productos y/o servicios ofrecidos por la compañía

- ✓ Válvulas para corte, control, procesos e instrumentación.
- ✓ Tuberías y tubos de acero, carbón, inoxidable, aleados.
- ✓ Accesorios para tubería de acero, carbón, inoxidable, aleados.
- ✓ Conectores para tubing

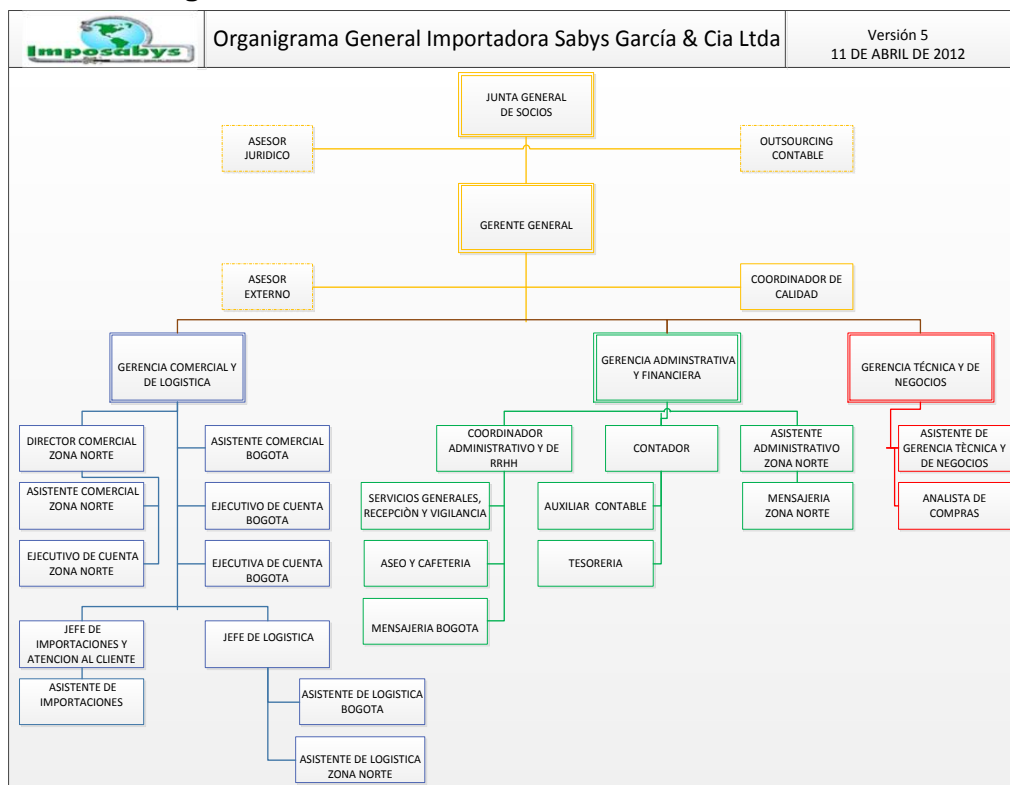
A lo largo de nuestro desarrollo comercial IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA, ha cultivado relaciones de confianza con aliados estratégicos del exterior (Fabricantes y distribuidores).

6.4 Requisitos del Cliente

- ✓ Productos de Calidad.
- ✓ Servicio post-venta (Garantía).

- ✓ Cumplimiento de especificaciones Técnicas.
- ✓ Tiempos de entrega.
- ✓ Recurso Humano Idóneo.
- ✓ Precios competitivos en el mercado.
- ✓ Certificados de Calidad y Cumplimiento del material.
- ✓ Documentación de Respaldo, tales como, Pólizas y demás documentos que nuestro cliente solicite.

6.5 Estructura organizacional



7. Direccionamiento Estratégico

7.1 Misión

En IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA., Suministramos tubos, válvulas, accesorios y equipos para el desarrollo de proyectos y mantenimiento de los mismos, con el mejor valor para la industria, haciendo énfasis en el área de los hidrocarburos y generación energética.

Logrando el reconocimiento por brindar un servicio que cumple altos estándares, comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes por medio de un sistema de gestión de calidad, en un ambiente altamente competitivo. Motivados por la rentabilidad y sostenibilidad del negocio e interesándonos en el nivel de calidad de vida de nuestro grupo de trabajo y la satisfacción de socios y clientes.

7.2 Visión

Convertirnos en un proveedor modelo para la industria nacional a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos, posicionando y consolidando nuestros

servicios y marcas representadas; expandiéndonos hacia nuevos mercados latinoamericanos atendiendo operaciones desde nuestra bodega en zona franca.

7.3 Valores corporativos

Práctica de buenas costumbres empresariales que identifican a los miembros de IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA.



CALIDAD

Realizamos nuestro trabajo con excelencia



RENTABILIDAD

Generamos utilidades para promover el desarrollo y la prosperidad colectiva.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Reconocemos las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés asumiendo consecuentemente el impacto de nuestras acciones, siempre buscando el beneficio común.



COMPROMISO CON LA SATISFACCION

Compromiso permanente por el mejoramiento continuo de los procesos, para cumplir las expectativas de nuestros clientes. Logrando la satisfacción total de los mismos.



INTEGRIDAD

Somos concordantes entre la forma de pensar y actuar, sin importar la situación que se afronte.



ETICA

Actuamos con justicia, honestidad, rectitud y transparencia.



CAMBIO ORIENTADO AL LOGRO

Enfrentamos proactivamente los retos, nos adaptamos y aprovechamos las actividades del entorno logrando las metas propuestas.

8. Sistema de Gestión de Calidad

8.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del sistema de gestión de calidad Basado en la NTC-ISO 9001:2008, es aplicable a los procesos de:

- Direccionamiento Estratégico.
- Proceso de Calidad.
- Proceso de Atención al cliente.
- Proceso Comercial.
- Proceso de Compras.
- Proceso de Logística.
- Proceso de Importaciones.
- Proceso administrativo y de Recursos Humanos
- Proceso Contable y Financiero.

8.2 Exclusiones

SE EXCLUYEN LOS REQUISITOS:

- ✓ 7.3 Diseño y Desarrollo: Debido a que importadora Sabys García no realiza actividades de diseño y desarrollo en las actividades necesarias para la prestación de servicio de importación y comercialización de válvulas y accesorios para el sector energético.
- ✓ 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: Se excluye este requisito debido a que importadora Sabys García no posee equipos de seguimiento y medición de los materiales, este seguimiento y medición es hecho por el proveedor, al cual se le solicita los certificados de calidad del material, con el fin de evidenciar el cumplimiento con los requisitos del cliente.

Las anteriores exclusiones no afectan la capacidad ni la responsabilidad de IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA., para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

8.3 Política de calidad

Conscientes del impacto de nuestro trabajo en la actividad de nuestro cliente, orientamos nuestro labor al cumplimiento de sus expectativas, guiados por un sistema de gestión de calidad basado en procesos, manteniendo en nuestra organización un política de mejora continua a nivel individual y colectiva, siendo a ser parte de una cadena de suministro confiable como el eslabón más fuerte de la misma.

Nos comprometemos a:

- ✓ La satisfacción del cliente: nuestro compromiso permanente por el mejoramiento continuo de los procesos para cumplir las expectativas de nuestros clientes logrando la satisfacción total de los mismos.
- ✓ La rentabilidad y sostenibilidad del negocio: generamos utilidades para promover el desarrollo y la prosperidad colectiva.
- ✓ Sistema de gestión en calidad: compromiso bajo las normas de calidad.
- ✓ Comunicación eficaz y amable: comunicamos todo de manera sincera, sencilla, precisa, oportuna y personalizada.
- ✓ Informar el estado de la ejecución del suministro.
- ✓ Gestión de proveedores: un sistema de selección, calificación y contratación.

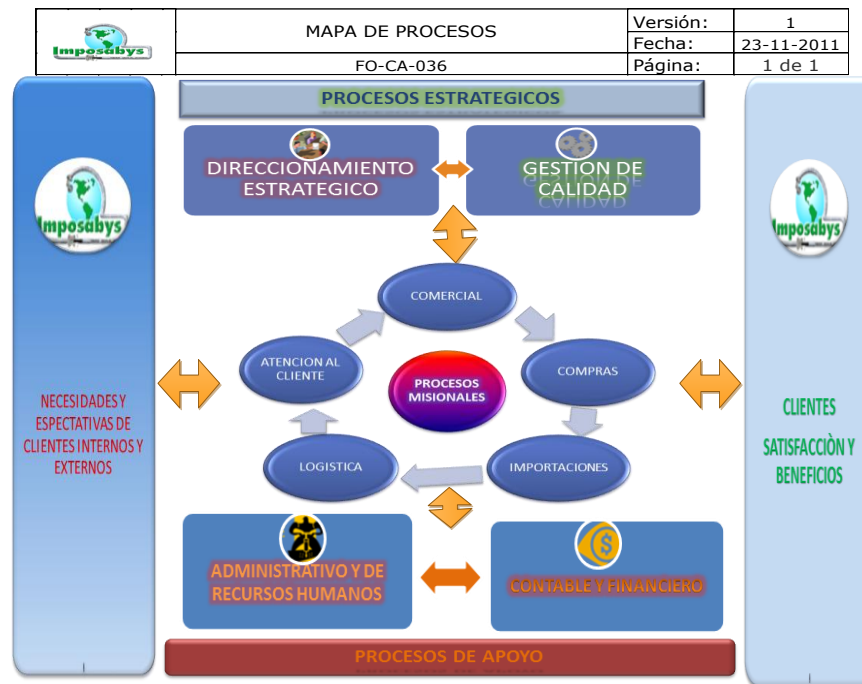
8.4 Objetivos de Calidad

- Recibir materia prima y servicio de calidad, mediante la evaluación y selección adecuada de los proveedores.
- Calcular el % real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes.
- Retención de Clientes.
- Tasa de satisfacción del cliente.
- Medir el cumplimiento de los tiempos pactados por el proveedor Internacional.

- Medir la gestión de Proceso Comercial.
- Medir el nivel de contribución de la logística en la rentabilidad de la misma.
- Implementar y mantener un SGC.
- Mejorar el desempeño del personal.
- Número y % de facturas con error por cliente.

8.5 Mapa de Procesos

Figura 31. Mapa de procesos



8.6 Requisitos generales

Importadora Sabys García CÍA LTDA, ha establecido, documentado e implementando un sistema de gestión de calidad y mejorado su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.

En Importadora Sabys García y Cía. Ltda., Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación en el mapa de procesos FO-CA-036 y hemos determinado la secuencia e interacción de dichos procesos en la caracterización de cada uno.

1. Direccionamiento estratégico (DE)
2. Gestión de calidad (CA)
3. Atención al cliente (AC)
4. Comercial (CO)
5. Compras (CP)
6. Logística (LO)
7. Importaciones (IM)
8. Administrativo y de Recursos Humanos (AD) y (RH)
9. Contable y Financiero (CB)

La directriz estratégica se asegura en mantener la integralidad del sistema de gestión de calidad cuando planifica e implementa cambios del mismo, midiendo el impacto de los mismos y realizando la actualización documental.

8.6.1 Requisitos de la documentación

Importadora Sabys García CÍA LTDA. Ha establecido y mantiene el manual de calidad que incluye el alcance del sistema de gestión de calidad, las exclusiones a los requisitos de la norma ISO 9001-2008, caracterizaciones de procesos y documentos requeridos.

Para el control de los documentos, Importadora Sabys García y Cía. Ltda., ha establecido el PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS (PO-CA-004), PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS (PO-CA-006), PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS (PO-CA-005) con el fin de controlar la actualización, el control de los cambios, la disponibilidad y legibilidad de los documentos.

8.7 Responsabilidad por la Dirección

8.7.1 Compromiso de la dirección

La dirección estratégica proporciona evidencia por medio de su declaración haciéndola cumplir en su desarrollo e implementación.

Compromiso gerencial:

La gerencia expresa su compromiso en el desarrollo, la implementación y la certificación del sistema de Gestión de calidad, así:

- ✓ Comunica a sus trabajadores la importancia de satisfacer los requisitos reglamentarios, legales, de la empresa y del cliente.
- ✓ Establecida la política de calidad se revisara cada año para asegurar su vigencia.
- ✓ Asegurando que se planifique el Sistema de Gestión de Calidad y se establezcan los objetivos de Calidad.
- ✓ Se realizan por lo menos 10 revisiones por la dirección al año.
- ✓ Definir los niveles de autoridad y responsabilidades en todo el nivel de la organización.
- ✓ Realizar las actividades para fortalecer el proceso de comunicación interno.
- ✓ Establece y suministra los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa y la eficacia de los procesos.

8.7.2 Enfoque al Cliente

Para IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA, la satisfacción del cliente, es de mucha importancia, por tal motivo, se llevan a cabo actividades enfocadas a conocer

las necesidades de los clientes y el nivel en que IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA está cumpliendo sus expectativas por pedido realizado; esto se evidencia por medio de la encuesta de satisfacción al cliente.

Permanentemente el comité de calidad revisa y hace seguimiento a los reclamos, quejas o sugerencias recibidas en los Formato de PQRS (FO-AC-007), con el fin de evaluar constantemente el nivel de satisfacción y tomar acciones correctivas en forma oportuna. El tratamiento de estos reclamos se establece en el documento Procedimiento de PQRS (PO-AC-001).

8.7.3 Política de calidad

La definición de la política de Calidad esta incluida en el presente manual en el numeral 8.3, la cual es comunicada y entendida dentro de la organización , revisada y adecuada a los objetivos de la organización, tal como se sugiere en el Procedimiento para la elaboración, revisión y actualización de la Política de calidad y los objetivos de calidad. (PO-CA-007).

8.7.4 Planificación del sistema de Gestión de Calidad

Se han establecido los objetivos de calidad en el numeral 8.4, la matriz de los objetivos de calidad se encuentra especificada en el Formato para la definición de los objetivos de calidad (FO-CA-001.)

Por cada proceso Importadora Sabys García y Cía. Ltda., ha establecido un sistema de medición basado en indicadores los cuales hacen referencia a la gestión del proceso y el cumplimiento de los requisitos del servicio y/o producto.

8.7.5 Responsabilidad Autoridad y Comunicación

Se establece los parámetros de comunicación, jerarquía, responsabilidades y autoridad de todo el personal por medio del perfil de Cargo y el organigrama.

En Importadora Sabys se designó un Representante por la Dirección, sus responsabilidades y compromisos están plasmados en el Acta de designación del Representante por la dirección (FO-CA-037).

Para tener una mayor eficacia en las comunicaciones Internas se desarrolló la matriz de Comunicación interna (FO-CA-021) donde se describen las actividades más relevantes y las comunicaciones que se deben generar partir de ellas.

8.7.6 Revisión por la dirección

La revisión del sistema de gestión de calidad se realiza mínimo 10 veces al año, para determinar la adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. Se registran por medio del Acta de Revisión por la Dirección (FO-CA-041), tomando como referencia el procedimiento para Revisión por la Dirección (PO-CA-009).

8.8 Gestión de los recursos.

Importadora Sabys García y Cía Ltda, demuestra su compromiso en la implementación y mantenimiento del SGC, suministrando personal idóneo para el control interno del SGC, espacios de tiempo para capacitación del personal en cuanto al SGC, y los recursos financieros necesarios para cumplir con los propósitos.

8.8.1 Provisión de Recursos

Asignación de recursos: La asignación y distribución de los recursos para mantener el sistema de gestión de calidad se ha definido por proceso como: recursos físicos, técnicos y humanos requeridos.

8.8.2 Recursos Humanos

Importadora Sabys García, actualmente cuenta con una planta de personal de 26 personas ubicadas la mayoría en la sede de Bogotá D.C, y una minoría (6) en la sede de Barranquilla.

Competencia del personal: Se define la competencia del personal por medio del Formato de Perfil de Cargo (PC-RH-XXX) donde se condensa la información necesaria de formación, educación, habilidades y experiencia.

La organización se asegura que el personal cumple con los requisitos y los potencializa por medio de un plan de capacitación y de evaluaciones de desempeño (FO-RH-009) que proporciona resultados para su mejoramiento.

La forma de evaluar al personal y el plan de capacitación, se determinan en el proceso Administrativo y de Recursos Humanos establecido en sus correspondientes instructivos.

8.8.3 Infraestructura

La Importadora Sabys García CÍA& LTDA. , en cuanto a infraestructura determina, provee y mantiene los equipos necesarios para la prestación del servicio en cuanto a software y hardware. Para el primero se ha implementado un sistema llamado FOMPLUS, del cual se realiza backup automático para garantizar la seguridad de la información y este backup es guardado en instalaciones diferentes a la de la organización.

De igual manera se estableció el procedimiento de infraestructura (PO-AD-001) el cual determina los mantenimientos: correctivos, auto mantenimiento y preventivos tanto al software y el hardware, e infraestructura física.

8.8.4 Ambiente de trabajo

IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA se encarga de proporcionar y mantener el edificio, las oficinas, servicios, equipos y demás recursos necesarios para la prestación del servicio.

Solo se requiere de condiciones especiales en el área de bodega la cual cuida de factores ambientales, tales como, temperatura, aseo y humedad que garantizan la conformidad de los requisitos del mismo y cumple a cabalidad los requerimientos de los clientes.

También se aseguran los factores mínimos en el resto de la empresa como son: iluminación, ergonomía y ventilación requeridas una oficina.

El mantenimiento de la infraestructura y el ambiente de trabajo de importadora Sabys García y cía. Ltda. Se realizan de acuerdo al procedimiento de infraestructura.

8.9 Realización del producto y/o servicio.

8.9.1 Planificación del producto y/o servicio.

IMPORTADORA SABYS GARCÍA CÍA& LTDA, ha planificado y desarrollado la cadena de valor en los procesos: COMERCIAL, ATENCIÓN AL CLIENTE, IMPORTACIONES, LOGÍSTICA Y COMPRAS.

En la planificación del servicio, la organización, determina:

1. Los requisitos del cliente se ven reflejados en el formato de cotización enviada al cliente (FO-CO-002) o en la cotización enviada por el cliente vía e-mail, las cuales son condensadas en un formato de pre-pedido interno (FO-CP-013), (FO-CP-014), (FO-CP-009).
2. Actividades de verificación y validación del servicio, según lo determinado en los indicadores de cada proceso, como también el diligenciamiento del formato de Planificación del servicio el cual refleja los requisitos específicos de cada pedido del cliente.
3. Los registros que evidencian la conformidad del servicio es la remisión aceptada por el cliente sin objeciones y documentos de entrega especiales que sean solicitados por el cliente.

8.9.2 Procesos relacionados con el cliente

Importadora Sabys García Cía. & Ltda., determinara los requisitos relacionados con el servicio por medio del Proceso Comercial y del Proceso de Compras (MA-CP-001), donde se reúne la información antes de comprometerse con el cliente. El resultado de este proceso genera una cotización (FO-CO-002) o propuesta comercial que es entregada al cliente.

Cuando se genere algún cambio que afecte requisitos del cliente la organización determina si esto cambia lo ofrecido con antelación o si se necesita entregar una nueva cotización u oferta comercial para que se valide conjuntamente con el cliente y el proveedor (FO-IM-022).

La información del servicio, consultas, cotizaciones, cambios y atención de solicitudes son atendidas normalmente por el proceso comercial y atención al cliente, que vía internet, telefónica y/o personalmente mantiene contacto permanente con el cliente.

8.9.3 Compras

IMPORTADORA SABYS GARCÍA CÍA& LTDA., asegura que los materiales obtenidos cumplen con los requisitos de compra especificados. La principal actividad de compra que realiza la organización es de materiales para el sector petrolero y energético.

IMPORTADORA SABYS GARCÍA CÍA& LTDA. Selecciona, califica y evalúa los proveedores de acuerdo al procedimiento de selección, calificación y evaluación de proveedores (PO-CP-001).

Importadora Sabys García CÍA& LTDA., ha implementado un sistema de inspección (documental y física) para asegurarse que lo comprado cumple los requisitos de compra especificados por el cliente. Luego es validado por el cliente en la entrega.

8.9.4 Producción y Prestación al Servicio.

Importadora Sabys García Ltda., por medio del formato de planeación del servicio (FO-AC-005) evidencia a conformidad la disponibilidad y trazabilidad del servicio, y por medio del Pre-pedido interno y la orden de compra enviada al proveedor se evidencia, verifica y describe las características del producto y el servicio solicitado por el cliente.

De acuerdo a las especificaciones del servicio solicitado, cada proceso tiene en su documentación procedimientos, instructivos, etc., que brindan instrucciones para la ejecución de dichas actividades.

Importadora Sabys García, identifica que la propiedad del cliente necesaria para la prestación del servicio es la documentación demográfica y comercial, tales como, datos personales, cámaras de comercio, Rut, información financiera, etc., la cual maneja y salvaguarda por medio de un acuerdo de protección y confidencialidad de la información suministrada por el cliente.

La compañía ha identificado mediante instructivos la manipulación, el embalaje, almacenamiento y protección del producto a suministrar, con el fin de mantener las características de calidad del producto.

8.10 Medición, Análisis y Mejora

IMPORTADORA SABYS GARCÍA CÍA& LTDA. Planifica, implementa procesos de medición, análisis y mejora necesarios para:

1. Demostrar la conformidad del servicio.
2. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad.
3. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Importadora Sabys García CÍA& LTDA. Realizara el seguimiento de la información de la percepción del cliente con respecto a sus requisitos y cumplimiento de éstos, para esto se le realizara una Encuesta de Satisfacción al cliente y planeara la metodología correspondiente.

Importadora Sabys García CÍA& LTDA. Llevará a cabo auditorías internas semestrales terminando la etapa de implementación, para lo cual se ha establecido el Procedimiento De Auditorías (PO-CA-001), donde se establece la planificación, ejecución y seguimiento a las auditorías.

Cada proceso cuenta con indicadores orientados al seguimiento de su gestión en las actividades críticas del proceso y verificar que se cumpla con lo verificado, para esto también se implementó el formato de planificación del servicio el cual da a ver cuáles son los puntos mínimos de control para llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas según sea identificado y determinado.

Para el seguimiento y medición del producto se identifican los criterios de aceptación en el pedido del cliente y en la orden de compra enviada al proveedor los cuales son verificados y validados con los documentos de garantía, cumplimiento y/o técnicos del mismo, después de esto se hace la verificación o inspección física la cual reportara la liberación del producto.

8.11 Producto no conforme.

Importadora Sabys García CÍA& LTDA. Se asegura que el producto no conforme con los requisitos, que se identifica por medio del seguimiento de los indicadores y se controla para evitar afectar al cliente. Los controles y responsabilidades están definidos en el Procedimiento de producto no conforme (PO-CA-002).

8.10.4 Análisis de datos

Importadora Sabys García CÍA& LTDA, se encarga de determinar, recopilar y analizar los datos referentes a Satisfacción del cliente, conformidad de los requisitos del servicio, indicadores de cada proceso y evaluación y resultados de proveedores, los

cuales se analizaran y se tomaran decisiones en las reuniones de revisión por la dirección y del comité de calidad.

8.11 Mejora

8.11.1 Mejora continua

Importadora Sabys García CÍA& LTDA. Mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad, objetivos de calidad, resultado de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.

Se identifican y registran la no conformidades (reales y potenciales) en el formato de no conformidades y acciones tomadas (FO-CA-033), con el fin de hacerle seguimiento a todas las acciones necesarias para que no vuelvan a ocurrir, hasta el cierre de las mismas y la evaluación de la eficacia .

9. Anexos

1. Mapa de procesos
2. Caracterizaciones.
3. Organigrama.

10. Referencias Normativas


Los siguientes documentos normativos contienen las disposiciones o conceptos que son utilizados en el SGC DE IMPORTADORA SABYS GARCÍA Y CÍA LTDA:

- ISO 9000: Sistema de gestión de calidad: Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001: Sistema de gestión de calidad: Requisitos
- ISO 9004: Sistema de gestión de calidad: Directrices para la mejora continua

11. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión Inicial	Naturaleza del Cambio	Identificación del Cambio	Versión Final
1	1	Creación del Manual de calidad	Se crea la primera versión del Manual.	1

ANEXO M. REGISTRO DE CAPACITACIÓN

	FORMATO DE CAPACITACIONES INTERNAS	Versión: 1
	FO-RH-005	Fecha: 31/10/2011
		Página: 1 de 2

FECHA: 5-NOV-2011 . **Consecutivo** B6-001-11
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: Conceptos Basicos de Calidad.
RESPONSABLE: Lois ABIEL FASARDO P.
ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO: Imposabys.
DIRIGIDA A Personal Imposabys.
LUGAR DE REALIZACIÓN: Sala de Sentas.
HORARIO: 8 Am-10 Am.

1. OBJETIVO:

- Instruir al personal e cada uno de los componentes y conceptos de calidad.
- Dar a Conocer los Requisitos de la Norma y sus singularidades.

2. JUSTIFICACIÓN:

Mejorar la implementación y generar conciencia de la importancia del tema.

3. EVALUACIÓN EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN:

Se Realizo un pequeño quiz, sobre lo visto en la capacitación.



Consecutivo 86-601-11


4. PARTICIPANTES:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1	Isabel Gómez	20051881	Ejecutiva	[Firma]
2	Ara Jimena Estopiran	1073690273	Ass. Importaciones	[Firma]
3	Catalina Razo	52986-443	Asp. Técnica	[Firma]
4	Jorge Charca	72605-36	Jefe Logística	[Firma]
5	Diana Marcela Acosta M.	1.032.414.35	Jefe de Importaciones	[Firma]
6	Maria Cristina Bravo	52130958	Servicios generales	[Firma]
7	Gleidy Guzmán	1110.480.775	Analista de Compras	[Firma]
8	Maranda Pippoll	11443906	Seguridad	[Firma]
9	Clayton Espinosa	52386442	Tesorería	[Firma]
10	Leidy J. García	63550.145	Ej. Cuenta	[Firma]
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

Lois Ariel FASARDO.
FIRMA RESPONSABLE CAPACITACIÓN

[Firma]
COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO N. ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

	ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS FO-CA-020	Versión:	1
		Fecha:	1-12-11
		Página:	1 de 3

Nombre del Proceso: Compras

Líder del proceso: Analista de Compras


Fecha de entrega: 25 de Enero de 2012

Descripción de los elementos y condiciones en el momento de la entrega:

1. Revisión de la documentación
2. Compromiso de llevar a cabo los procedimientos descritos.
3. Compromiso de utilizar los formatos
4. Los documentos son de uso exclusivo de Importadora Sabys Garcia y Cía. Ltda.
5. Compromiso de uso adecuado y del almacenamiento de estos documentos, en caso de pérdida de alguno de estos el líder del proceso será el directo responsable de esto y deberá informarlo al Coordinador de calidad.
6. Para asegurar el control de los documentos en los diferentes procesos de Importadora Sabys Garcia y Cía. Ltda., se mantendrán controladas las copias de los documentos que se distribuyan a las mismas a través del sello de copia controlada o Copia no Controlada y el formato de control de entrega de copias a otros procesos FO-CA-019.
7. Los formatos obsoletos, se identifican con un sello de "obsoleto", cada líder del proceso se encargará de retirar los formatos obsoletos y los enviara al área de calidad, área que se encargará de su destrucción.


Responsabilidades posteriores:

1. Cada jefe de proceso hará una revisión de los documentos de calidad bajo su control cuando así lo considere necesario, con el propósito de promover el mejoramiento continuo y mantener actualizados los documentos del SGC de Importadora Sabys Garcia y Cía. Ltda. Por lo menos una vez cada seis (6) meses se hará una revisión de toda la documentación del proceso.
2. Hacer medición continua del proceso mediante el uso de indicadores y su respectiva guía.
3. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables
4. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.
5. El líder de cada proceso es responsable de que el personal realice las actividades de acuerdo a lo establecido en la documentación.
6. Cada proceso debe asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
7. Los documentos de origen externo, se controlan por cada proceso y deben estar relacionados en el listado maestro de control de documentos (sección documentos de origen externo), actualizados y controlados por el representante de la Dirección.

	ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS FO-CA-020	Versión:	1
		Fecha:	1-12-11
		Página:	2 de 3

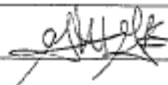
DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR:

#	CODIGO DEL FORMATO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	FO-CP-020	Formato para la revisión de puntos claves de licitación
2	FO-CP-013	Prepedido proveedor nacional
3	IN-CP-009	Instructivo para el formato de prepedido proveedor nacional.
4	FO-CP-012	Supplier registraci3n-commercial
5	IN-CP-006	Instructions for Supplier registraci3n-commercial
6	FO-CP-001	Registro de proveedor comercial nacional
7	IN-CP-001	Instructivo para el registro del proveedor comercial
8	FO-CP-002	Registro demogr3fico de proveedor Nacional.
9	IN-CP-002	Instructivo para el registro demogr3fico del proveedor nacional.
10	IN-CP-004	Instructivo para el ingreso de proveedores al software Fomplus.
11	FO-CP-015	Lista de chequeo de documentaci3n de orden de compra
12	FO-CP-010	Formato de Cotizaciones telef3nicas al proveedor
13	FO-CA-019	Control de entrega de documentos a otros procesos.

	ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS FO-CA-020	Versión:	1
		Fecha:	1-12-11
		Página:	3 de 3

Observaciones:


Como líder del proceso manifiesto que recibí a satisfacción los documentos relacionados y que asumo las responsabilidades descritas en la presenta acta:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Gleidy Merlin Guzman	Analista de Compras	 25/10/11

Responsables de entregar la documentación y difundir las responsabilidades que esto con lleva:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Luis Ariel Fajardo	Coordinador de Calidad	Luis Ariel Fajardo.

ANEXO P. PLAN DE PRIMERA AUDITORÍA

	PLAN DE AUDITORIA			Versión: 1
	FO-CA-008			Fecha: 25/10/2011
				Pagina: 1 de 1
Area o proceso a ser auditado:	Importaciones, logística, Comercial, Atención al cliente, Compras, Administrativo y de RRHH, Contable y Financiero			
Responsable del proceso o area:	Diana Acosta, Jorge Charria, Catalina Pinzon, Gleidy Guzman, Yuly Sanchez, Ivan Altamar			
Auditor principal:	Viviana Montenegro			
Fechas de realizacion de la auditoria :	1 y 2 de marzo de 2012			
Fecha de presentacion del informe:	5 de Marzo de 2012			
1. Objeto de la auditoria.				
Determinar el grado de Conformidad del SGC los criterios de la NTC-ISO 9001: 2008				
2. Alcance de la auditoria.				
Todos los procesos que interviene en el SGC				
3. Documentos de referencia.				
Manual de Calidad, Procedimiento de Control de Documento, Procedimientos y demas documentos que interviene en el SGC				
4. Logística de la auditoria.				
Se auditaran los procesos en el siguiente orden: Comercial, Compras, Importaciones, Atencion al cliente, Logistica, Contable y Financiero, Administrativo y de RRHH.				
5. Equipo de auditoria.				
Auditor Lider: Viviana Montenegro; Observador: Luis Ariel Fajardo				
6. Colaboradores entrevistados.				
Diana Acosta, Jorge Charria, Catalina Pinzon, Gleidy Guzman, Yuly Sanchez, Ivan Altamar				
7. Plan de actividades.				
Fecha: 1 y 2 de Marzo de 2012				
Hora	Actividad	Numeral	Auditor	Auditado
8 am- 8:15 AM	Reunion de Apertura	8.2.2	NA	NA
8:15 AM-11:15 AM	Auditar todo el proceso Comercial.	4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.1, 7.2,	Viviana Montenegro	Catalina Pinzon
11:20 am - 1:30 pm	Auditar todo el proceso Compras.	7.4	Viviana Montenegro	Gleidy Guzman
1:20 pm - 2 pm	Almuerzo	NA	NA	NA
2 pm- 4:50 pm	Auditar todo el proceso de Importaciones	4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.1, 7.2, 7.5.3	Viviana Montenegro	Diana Acosta
4:50 PM- 6 PM	Auditar todo el proceso de Atencion al cliente	4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.1, 7.2, 7.5.3, 8.2.1	Viviana Montenegro	Diana Acosta
2 de Marzo de 2012				
8:00 am- 10 am	Auditar todo el proceso de Logistica	4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.1, 7.2, 7.4.3, 7.5.3, 7.5.5	Viviana Montenegro	Jorge Charria
10 am- 11:30m	Auditar todo el proceso Contable y Financiero	4.2.3, 4.2.4	Viviana Montenegro	Ivan Altamar
11:30 am: 2:00 pm	Auditar todo el proceso Administrativo y de Recursos Humanos	4.2.3, 4.2.5, 6.2	Viviana Montenegro	Yuly Sanchez

8. Aprobacion


Elaboro: Luis Ariel Fajardo
Coordinador de Calidad



 Apruebo: [Firma]
 Auditor Principal

COPIA CONTROLADA

ANEXO Q. INFORME DE PRIMERA AUDITORÍA

	INFORME DE AUDITORIAS		Versión: 1
	FO-CA-011		Fecha 26/10/2011
			Pagina: 1 de 1
Fecha de Informe:		5 de Marzo de 2012	
#	PROCESO	Aspectos Favorables	
1	Comercial	Cumple cabalidad el numeral 5. 2 de la norma en lo referente a que se determinan y documentan los requisitos del cliente.	
2		El formato de Seguimiento a cotizacion esta siendo diligenciado y controlado de la mejor manera	
3	Atencion al cliente	El formato de Planeacion del servicio ha sido entendido Y Se esta diligenciando correctamente.	
4	Administrativo y de Recursos Humanos	Evidencia estar al dia con la responsabilidad social de los empleados.	
	TODOS	Se saben la politica y mision de la empresa, y como ayudan al cumplimiento de estas desde su proceso.	
5		La Mayoria reconoce la importancia de hacer cumplir los procedimientos y demas documentos de su proceso	
#	PROCESO	Oportunidad de Mejora	
1	Logistica	Ampliar y redistribuir la bodega, ya que se observa desordenada.	
2	Logistica, Importaciones	Capacitar tecnicamente al personal de estas areas, para mayor entendimiento de los requisitos del cliente.	
#	PROCESO	No conformidades	
1	Comercial	El procedimiento para elaboracion de polizas no se esta cumpliendo, hay responsabilidades que no las esta haciendo la persona encargada.	
2	Compras	Los Indicadores de Compras no estan al dia, afectando la evaluacion de proveedores	
3	Importaciones	Se evidencia que el formato de orden de compra (FO-IM-008) no esta controlado al igual que el formato de Preliquidacion de Costos reales(FO-IM-007)(En algunos casos falta sello de copia controlada).	
4	Logistica	Maneja una Version Obsoleta del formato de inspeccion de materiales (FO-LO-001).	
5		No esta llenando correctamente el formtato de Inspeccionde materiales	
6		No esta aplicando el procedimiento para el producto y/o servicio no conforme, ya que se evidencia en el formato de prepedido de la oc-018-12 que el material ya viene con incumplimiento de entrega desde el area de Compras, y no esta informando al proceso de calidad para que el haga seguimiento a ala situacion presentada.	
7	Administrativo y de Recursos Humanos	Los perfiles de Cargo no se encuentran al dia, hay responsabilidades que no se han ingresado.	
8		El plan de Capacitaciones para el año 2012, no se ha realizado.	


 Auditor Interno



COPIA CONTROLADA


ANEXO R. PLAN DE MEJORA DE PRIMERA AUDITORÍA

Fecha de divulgación: 5 de Marzo de 2012		NO CONFORMIDAD		REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE
PROCESO							
Comercial	El procedimiento para elaboración de pólizas no se está cumpliendo, hay responsabilidades que no las está haciendo la persona encargada.	4.2.3, 5.5.3	Reunir a las personas que intervienen en el procedimiento para la realización de pólizas, y divulgarlo nuevamente con el fin de despejar dudas.	Coordinador de Calidad (Luis Ariel Fajardo)	8 de Marzo de 2012.		
Compras	Los Indicadores de Compras no están al día, afectando la evaluación de proveedores	7.4.1, 7.4.2	Recopilar la información con el fin de medir la eficacia de los indicadores y presentar un informe a la alta dirección.	Analista de Compras (Gleidy Guzman)	10 de Marzo de 2012		
Importaciones	Se evidencia que el formato de orden de compra (FO-IM-008) no está controlado al igual que el formato de Preliquidación de Costos reales (FO-IM-007) (En algunos casos falta sello de copia controlada).	4.2.3, 4.24	Sensibilizar al personal acerca de la importancia que tiene para el buen funcionamiento del SGC el control de los documentos. Recopilar los formatos sin sello y pasarlos a la oficina de Calidad para su control	Coordinador de Calidad (Luis Ariel Fajardo); Asistente de Importaciones (Ana Estupifian)	8 de Marzo de 2012.		
Logística	Maneja una Versión Obsoleta del formato de inspeccion de materiales (FO-LO-001).	4.2.3	Recolectar los formatos obsoletos impresos por el Jefe de Logística y entregar el actual.	Jefe de Logística (Jorge Charria) y Coordinador de Calidad	6 de marzo de 2012		
	No está llenando correctamente el formato de Inspeccion de materiales	4.2.4	Crear un instructivo que describa como se debe diligenciar cada ítem del formato.	Coordinador de Calidad en compañía con el Gerente Técnico	13 de Marzo de 2012		
Administrativo y Recursos Humanos	No está aplicando el procedimiento para el producto y/o servicio no conforme, ya que se evidencia en el formato de prepedido de la oc-018-12 que el material ya viene con incumplimiento de entrega desde el área de Compras, y no está informando al proceso de calidad para que el haga seguimiento a la situación presentada.	8.3	Capacitar al personal en lo referente al levantamiento de No conformidades y acciones correctivas y preventivas, Levantar las no conformidades existentes en la OC-018-12 y hacerle seguimiento.	Coordinador de calidad	8 de Marzo de 2012.		
	Los perfiles de Cargo no se encuentran al día, hay responsabilidades que no se han ingresado.	6.2.2	Colocar los perfiles de cargo al día con sus funciones y responsabilidades, e Ingresarlos a la carpeta de hoja de vida de cada cargo.	Coordinadora Administrativa y de RRHH (Yuly Sanchez)	9 de Marzo de 2012		
	El plan de Capacitaciones para el año 2012, no se ha realizado.	6.2.2b	Realizar inventaria de necesidades de Capacitación y evaluar los resultados.	Coordinadora Administrativa y de RRHH (Yuly Sanchez)	sin Cerrar a la fecha		

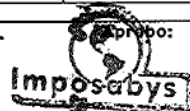
Realizó:  Encargado de Seguimiento:  **Luis Ariel Fajardo**

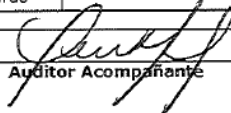
COPIA CONTROLADA

ANEXO S. . PLAN DE SEGUNDA AUDITORÍA

	PLAN DE AUDITORIA FO-CA-008	Versión: 1	Fecha: 25/10/2011	
Area o proceso a ser auditado:		Importaciones, logística, Comercial, Atención al cliente, Compras, Administrativo y de RRHH, Contable y Financiero, Direcc. Estratégico.		
Responsable del proceso o area:		Diana Acosta, Jorge Charria, Hernan Gomez, Gleidy Guzman, Yuly Sanchez, Ivan Altamar, Gerente General.		
Auditor principal:		Luis Ariel Fajardo D.		
Fechas de realización de la auditoria :		13 de Abril de 2012		
Fecha de presentación del informe:		16 de Abril de 2012		
1. Objeto de la auditoria.				
Determinar el nivel de efectividad de las actividades propuestas en el plan de acción y desarrolladas en el último mes.				
2. Alcance de la auditoria.				
Todos los procesos que interviene en el SGC				
3. Documentos de referencia.				
Manual de Calidad, Procedimiento de Control de Documento, Procedimientos y demas documentos que interviene en el SGC, Efectivadaad de los indicadores, Procedimiento para Producto y/o servicio No conforme.				
4. Logística de la auditoria.				
Se auditaran los procesos en el siguiente orden: Comercial, Compras, Importaciones, Atención al cliente, Logística, Contable y Financiero, Administrativo y de RRHH.				
5. Equipo de auditoria.				
Auditor Líder: Luis Ariel Fajardo ; Observador: Viviana Montenegro				
6. Colaboradores entrevistados.				
Diana Acosta, Jorge Charria, Hernan Gomez, Gleidy Guzman, Yuly Sanchez, Ivan Altamar, Gerente General.				
7. Plan de actividades.				
Fecha:		13 de Marzo de 2012		
Hora	Actividad	Numeral	Auditor	Auditado
8 am- 8:15 AM	Reunion de Apertura	8.2.2	NA	NA
8:15 AM-9:15 AM	Auditar los procedimientos de polizas, el registro de Solicitud de cotizacion, y demas actividades del proceso Comercial.	4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.1, 7.2.2	Luis Ariel Fajardo	HernanGomez (Ejecutivo de cuenta.)
9:15 am-11:00 am	Auditar todo el proceso Compras(Basados en el manual de Compras y el Procedimiento de Selección de Proveedores.)	7.4	Luis Ariel Fajardo	Gleidy Guzman
11 am- 1:00 pm	Auditar todo el proceso de Importaciones (Basado en las comunicaciones y registros soportes de proveedores de exterior)	4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.2, 7.5.3	Luis Ariel Fajardo	Diana Acosta
1:00 PM- 1:30PM	Auditar todo el proceso de Atencion al cliente.	4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.5.3, 8.2.1	Luis Ariel Fajardo	Diana Acosta
2:00 pm- 3:30 pm	Auditar el proceso de Logistica (en cuanto al instructivo para la inspeccion de materiales y cumplimiento con el tiempo de entrega)	4.2.3, 4.2.4, 5.2, 7.1, 7.2, 7.4.3, 7.5.3, 7.5.5	Luis Ariel Fajardo	Jorge Charria
3:30 pm- 4:30 pm	Auditar todo el proceso Contable y Financiero	4.2.3, 4.2.4	Luis Ariel Fajardo	Ivan Altamar
4:30pm-5:30 pm	Auditar el proceso Administrativo y de Recursos Humanos (plan de Capacitación)	4.2.3, 4.2.5, 6.2	Luis Ariel Fajardo	Yuly Sanchez
5:30 pm- 6:15 pm	Direccionamiento Estrategico(Revision por la direccion, Comité de Calidad)	5	Luis Ariel Fajardo	Angelica Garcia

8. Aprobacion
Elaboro: Luis Ariel Fajardo
Coordinador de Calidad




Auditor Acompañante

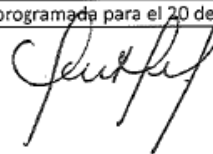
COPIA CONTROLADA

ANEXO T. INFORME DE SEGUNDA AUDITORÍA

	INFORME DE AUDITORIAS	Versión: 1
	FO-CA-011	Fecha: 26/10/2011
		Página: 1 de 1

Fecha de Informe:		16 de Abril de 2012
#	PROCESO	Aspectos Favorables
1	Comercial	Se implementan las reuniones semanales del área comercial con el fin de evaluar las actividades realizadas durante la semana y medir su cumplimiento en cuanto a las metas mensuales.
2	Logística	Se empezó a construir una bodega más amplia, que generará un valor agregado para la empresa.
3	Administrativo y de Recursos Humanos	Se está desarrollando el programa de seguridad y salud ocupacional, panorama de Riesgos.
4	Contable y Financiero	El área contable posee su software contable al día.
5	Comercial	Aumentado el número de licitaciones adjudicadas, debido a la buena planeación y cumplimiento de los requisitos del cliente.
#	PROCESO	Oportunidad de Mejora
1	Logística	Debido a la rotación de puestos de trabajo en el área de logística el último mes, se ve la necesidad de capacitar al personal nuevo de esta área.
#	PROCESO	No conformidades
1	Comercial	La revisión técnica del formato de prepedido no se está realizando conscientemente.
2		falta seguimiento y medición en el proceso comercial, se debe implementar el indicador de cumplimiento de cantidad de visitas mensuales.
3	Compras	Se evidencia errores técnicos en la realización del prepedido y demora en la gestión de su proceso de cotización a proveedores.
4	Importaciones	No se relaciona con algunos formatos. (Algunos formatos que ya se aprobaron e implementaron no se están usando)
5		La trazabilidad de la carpeta del cliente no es la adecuada, no es de fácil entendimiento.
6	Logística	El formato de Verificación de Pedido no se está diligenciando por el área de logística
7		No está cumpliendo con su responsabilidad de realizar la inspección documental previa al envío por parte del proveedor internacional.
8		No tiene al día la base de datos que alimentan los indicadores.
9	Administrativo y de Recursos Humanos	Aunque ya se realizaron las encuestas de capacitación, el plan de capacitación no está hecho.
10		No se ha realizado la Evaluación de desempeño programada para el 20 de Marzo.



Lois Ariel Fajardo
Auditor Líder




COPIA CONTROLADA

ANEXO U. PLAN DE MEJORA DE SEGUNDA AUDITORÍA

PROCESO	NO CONFORMIDAD	REQUISITO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE
Fecha de divulgación: 16 de Marzo de 2012					
Comercial	La revisión técnica del formato de prepedido no se esta realizando concientemente.	7.5.3, 7.4.3	Incluir dentro de las responsabilidades del ejecutivo de Cuenta la revisión Técnica del prepedido, en caso de presentarse alguna no conformidad referente al tema se le hara acta de descargos ya que esto afecta directamente el cumplimiento de los requisitos.	Coordinador de Calidad	17 de Abril de 2012
Comercial	Falta seguimiento y medición en el proceso comercial, se debe implementar el indicador de cumplimiento de cantidad de visitas mensuales.	8.2.3	Incluir en el formato de definición de objetivos y en el formato de hoja de vida de indicadores el nuevo indicador (Numero de visitas realizadas/numero de visitas propuestas para el mes), y luego divulgarlo al area comercial.	Coordinador de Calidad	18 de Abril de 2012
Compras	Se evidencia errores técnicos en la realización del cotización y demora en la gestión de su proceso de cotización a proveedores.	7.5.1b, 7.2.2	Capacitación técnica de materiales.	Gerente Tecnico y de negocios	23 de Abril de 2012.
Importaciones	No se relaciona con algunos formatos. (Algunos formatos que ya se aprobaron e implementaron no se estan usando) La trazabilidad de la carpeta del cliente no es la adecuada, no es de facil entendimiento.	4.2.3	Revisar el objetivo y motivo de la creacion del formato de Corroboracion de Orden de Compra Via telefonica y/o Via Email.	Coordinador de Calidad y Jefe de Importaciones.	21 de marzo de 2012 (Vigente)
Logística	El formato de Verificación de Pedido no se esta diligenciando por el area de logística No esta cumpliendo con su responsabilidad de realizar la inspeccion documental previa al envío por parte del proveedor internacional.	7.5.3	Realizar junto con la Gerente Comercial y de Logística la tabla y el orden del contenido de la carpeta del Cliente.	Gerente Comercial y de Logística, Coordinador de Calidad	17 de Marzo de 2012
Logística	No tiene al día la base de datos que alimentan los Indicadores.	4.2.3, 4.2.4	Solicitar los formatos que no se han diligenciado y ponerlos al día	Jefe de Logística	20 de Marzo de 2012.
Logística	Aunque ya se realizaron las encuestas de capacitación, el plan de capacitación no esta hecho.	6.2.2 d	Generar conciencia de la importancia de realizar las actividades planeadas	Gerente Comercial y de Logística	20 de Marzo de 2012.
Administrativo y de Recursos Humanos	No se ha realizado la Evaluación de desempeño programada para el 20 de Marzo.	8.2.3	Diligenciar la información faltante en la base de datos y generar un informe al Gerente Comercial y de Logística.	Jefe de Logística	20 de Marzo de 2012.
REALIZO	Luis Ariel Fajardo.	6.2.2 b	Generar el plan de capacitaciones	Coordinadora administrativa y de recursos humanos	Sin cerrar a la Fecha
		6.2.1	Generar las directrices para la evaluación de desempeño	Coordinadora administrativa y de recursos humanos	Sin cerrar a la Fecha

EN CARGO DE SEGUIMIENTO:

Luis Ariel Fajardo

COPIA CONTROLADA